

内部资料，严禁外传

# 上海邦德职业技术学院

## 2018 级酒店管理专业 教学大纲汇编



教务科研处

2018 年 7 月

# 目 录

《饭店管理概论》课程教学大纲.....	4
《中国饮食文化》课程教学大纲.....	11
《管理学》课程教学大纲.....	14
《旅游学概论》课程教学大纲.....	25
《酒店服务心理学》课程教学大纲.....	34
《酒店服务心理学》课程实训教学大纲.....	37
《饭店人力资源管理》课程教学大纲.....	39
《会计学基础》课程教学大纲.....	48
《会计学基础学》课程实训教学大纲.....	55
《酒店英语口语》课程教学大纲.....	58
《酒店英语口语》课程实训教学大纲.....	61
《形体训练》课程教学大纲.....	64
《公关礼仪》课程教学大纲.....	67
《酒店会展服务》课程教学大纲.....	75
《酒店会展服务》课程实训教学大纲.....	83
《饭店前厅与客房管理》课程教学大纲.....	85
《饭店餐饮管理》课程教学大纲.....	91
《餐饮实务》课程教学大纲.....	96
《餐饮实务》课程实训教学大纲.....	99
《法律礼仪道德》课程教学大纲.....	102
《饭店情景英语》课程教学大纲.....	107
《饭店情景英语》课程实训教学大纲.....	112
《前厅与客房实务》课程教学大纲.....	115
《前厅与客房实务》课程实训教学大纲.....	118
《饭店市场营销》课程教学大纲.....	120
《酒店管理信息系统》课程教学大纲.....	129
《酒店管理信息系统》课程实训教学大纲.....	136

《西点制作》课程教学大纲.....	140
《西点制作》课程实训教学大纲.....	147
《插花技艺》课程教学大纲.....	153
《插花技艺》课程实训教学大纲.....	157
《酒店企业文化》课程教学大纲.....	160
《秘书实务》课程教学大纲.....	172
《秘书实务》课程实训教学大纲.....	176
《中式面点》课程教学大纲.....	179
《校外综合实习》课程教学大纲.....	183
《毕业实习》课程教学大纲.....	185

## 《饭店管理概论》课程教学大纲

课程名称：饭店管理概论

适用专业：酒店管理

总学时： 48

### 一、本课程的性质、目的和任务

#### (一)课程性质

本课程是一本专业基础课，教学旨在以现代管理学原理为基础，综合运用多学科知识，对现代旅游饭店经营管理作全面、系统的阐述和研究。

#### (二)教学目的

通过本课程的教学，应使学生全面了解旅游饭店业的基本状况，系统掌握饭店管理的基本知识和科学方法，为进一步学习和研究饭店部门业务管理以及毕业后从事与旅游饭店业相关工作打好基础。我们将课程分为以下三个模块：饭店组织管理理论，饭店经营管理理论，饭店岗位服务理论。

#### (三)任务

1. 通过课堂讲授、课后复习、作业练习等教学形式，使学生全面掌握饭店岗位服务的基本理论和基本方法。

2. 通过酒店管理中各类问题的分析和探讨，使学生认识饭店组织管理理论。

3. 通过课堂讨论、案例分析和技能训练，使学生认识饭店经营管理理论。

### 二、教学内容和要求

#### 第一章 饭店概述

##### 要求：

认识中国旅游饭店是一类特殊的企业，它有着存在的客观性和其业务特点，了解旅游饭店在我国形成及其业务特点和内涵。了解饭店的社会性及对饭店的管理，掌握饭店的框架概念及相关内容。

##### 内容：

##### 一、饭店的涵义

- 二、饭店的地位和作用
- 三、饭店的特点
- 四、世界饭店业和中国饭店业的发展史
- 五、饭店的发展趋势
- 六、饭店的分类和评级
- 七、国内著名的饭店管理集团

## 第二章 饭店管理概述

### 要求：

认识饭店管理是一个复杂的系统工程，具有自己独特的管理体系和管理内容。了解饭店管理的基本含义，饭店管理纲要的内容。学习饭店管理职能和饭店管理的基础理论，在此基础上，掌握饭店管理职能和饭店管理的基础理论，并能够在饭店管理中进行合理的运用。

### 内容：

- 一、饭店管理的概念和内容
- 二、饭店管理的职能
- 三、管理思想的发展
- 四、饭店管理与消费心理
- 五、饭店管理的基本意识
- 六、饭店管理的科学方法

## 第三章 饭店人力资源管理

### 要求：

认识人力资源是饭店中最基本，最重要，最宝贵的资源，人力资源的开发和利用是饭店经营管理的中心问题，了解饭店人力资源管理的概念和特点，目标与要求以及饭店人力资源管理的内容。学习饭店人力资源开发，利用和员工激励的内容，并进一步掌握饭店人力资源管理的各种原则和方法。

### 内容：

- 一、饭店人力资源管理的概念
- 二、饭店人力资源管理的科学管理、全员性管理和动态管理
- 三、招聘员工和挑选员工

四、饭店员工激励的方法

五、饭店的沟通管理

六、饭店的协调管理

#### 第四章 饭店公共关系与企业形象

要求：

了解公共关系学的发展及主要作用，掌握饭店公共关系的概念基本特征和内涵，了解饭店进行 CIS 设计的主要程序。

内容：

一、公共关系的概念

二、公共关系的特征

三、公共关系与企业形象

四、饭店公共关系的基本含义和要素分析

五、饭店公共关系基本程序

六、CIS 的构成要素和运作模式

七、饭店公关模式和案例

#### 第五章 饭店营销管理

要求：

通过本章教学，要求学生了解饭店市场营销的概念，熟悉饭店市场营销控制与管理的方法，掌握饭店市场营销分析方法与策划步骤。

内容：

一、饭店营销的概念

二、饭店营销理念的发展

三、饭店营销的策略

四、饭店营销的方法

五、饭店营销的新趋势

#### 第六章 饭店前厅与客房管理

要求：

了解前厅部的组织结构和岗位设置，理解前厅部的主要作用和地位，掌握前厅部的接待和收银业务，理解“金钥匙”的涵义；了解客房部的主要岗位和重要

作用，理解客房部的特点以及服务和管理环节。

内容：

- 一、前厅部的地位和作用
- 二、前厅的预订管理
- 三、前厅的接待业务
- 四、前厅的日常服务
- 五、金钥匙管理
- 六、前厅客账与信息管理
- 七、客房部的地位和作用
- 八、客房的业务特点和基本环节
- 九、客房的业务程序和要点

#### 第七章 饭店餐饮管理

要求：

通过对本章的学习，要求了解现代饭店餐饮经营管理内容，掌握餐饮生产管理、餐饮成本控制和餐饮营销管理。

内容：

- 一、饭店餐饮服务的意义和作用
- 二、餐饮服务的基本特点
- 三、餐饮服务的组织形式和管理内容
- 四、菜单的作用
- 五、菜单的设计

#### 第八章 饭店康乐服务与管理

要求：

认识康乐的概念和类别，了解饭店康乐部在饭店中的地位和作用，掌握饭店康乐部的主要服务项目以及服务细节。

内容：

- 一、康乐部在酒店中的地位
- 二、康乐部和酒店其他部门的协调与沟通
- 三、健身项目管理

四、娱乐、休闲项目管理

五、美容美发、桑拿浴、按摩服务管理

第九章 饭店工程设备管理

要求:

认识饭店工程设备管理的定义和分类,了解饭店工程设备的特点和作用,掌握饭店主要工程设备系统的分类。

内容:

一、饭店工程设备的涵义及分类

二、工程设备管理的特点

三、饭店工程设备管理的作用

四、饭店主要工程设备系统

第十章 饭店装饰材料及物品的维护与保养

要求:

了解酒店装饰材料的基本种类及特点,掌握酒店各种装饰材料的基本清洁和保养方法,掌握酒店常用的清洁剂类型和方法。

内容:

一、面层材料的清洁保养

二、纺织品的清洁保养

三、公共区域用品的清洁保养

四、污垢的分类

五、清洁剂的特性及配置

六、清洁剂的管理

第十一章 饭店安全与卫生管理及有关法规

要求:

了解饭店安全管理的特点和重要性,掌握酒店最常见的安全事故类型以及预防措施,认识酒店相关的法律法规。

内容:

一、饭店安全管理的特点和基本要求

二、饭店安全管理的重要性

三、建立安全组织和安全防范制度

四、把握不安全因素

五、突发安全事故的处理

六、饭店卫生管理的特点和要求

七、饭店卫生管理的主要内容

八、饭店与消费者之间权利和义务

### 三、本课程的教学重点

#### 1. 酒店系统理论

酒店是一个复杂的综合体，由前台、后台部门共同组成，所以首先要了解整个酒店的系统组成并且了解各自的作用。

#### 2. 掌握酒店各部门的主要工作重点

在对酒店有了一个整体的印象后，对每一个组成部门要有比较深入的理解，知道它们各自的作用以及服务特点。

#### 3. 对于各种特殊情况或突发情况有一定的处理能力

酒店是一个环境相对复杂的场所，所以会遇到各种各样的突发情况，对于这种情况的要有一定的处理能力。

### 四、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		理论教 学	习题 课	实训 课	作业
1	第一章 饭店概述	5			1
2	第二章 饭店管理概述	4			
3	第三章 饭店人力资源管理	3			1
4	第四章 饭店公共关系与企业形象	3			
5	第五章 饭店营销管理	3			
6	第六章 饭店前厅与客房管理	6			1
7	第七章 饭店餐饮管理	6			
8	第八章 饭店康乐服务与管理	4			1

9	第九章 饭店工程设备管理	3			
10	第十章 饭店装饰材料及物品的维护与保养	4			1
11	第十一章 饭店安全与卫生管理及有关法规	4			
12	复习	3			
13	考试				
14	合计	48			5

## 五、课程考核与评价

1. 期末考试：闭卷考试，占总成绩 60%；
2. 考勤及课堂讨论表现占 20%；
3. 期中成绩占 20%。

## 六、使用教材及参考书

1. 《酒店管理概论》，田彩云，机械工业出版社，2016.3
2. 参考用书：
  - (1) 李树民：《现代饭店管理概论》，西北大学出版社，2002 年
  - (2) 何建民：《现代酒店管理经典》，辽宁科技出版社，1996
  - (3) 《现代饭店管理》（第一版），张素娟、宋雪莉主编，化学工业出版社，2011 年 4 月。

## 《中国饮食文化》课程教学大纲

课程名称：中国饮食文化

适用专业：酒店管理

总学时： 32

### 一、课程教学目的、基本要求及在教学计划中的地位

(一) 说明：《中国饮食文化》是旅游服务与管理专业的专业基础课，属于考查课。

(二) 目的：了解饮食文化的概念，研究对象、内容和方法，研究的现状；了解环境与文化的多元性、饮食文化的发展阶段和食物变迁的原因。

(三) 任务：掌握中国饮食民俗、饮食礼仪、茶饮文化和酒文化中的基本情况，了解饮食文化交流的历史和现状，以及饮食文化交流的障碍和途径。

### 二、本课程的基本内容和要求

通过学习，使学生了解饮食文化的概念，研究的对象、内容和方法，研究的现状；了解环境与文化的多元性、饮食文化的发展阶段和食物变迁的原因；了解世界饮食文化和中国饮食文化区域性；掌握中外饮食民俗、中外饮食礼仪、中外茶饮文化和中外酒文化中的基本情况，了解中外饮食文化交流的历史和现状，以及饮食文化交流的障碍和途径。

#### 第一章 概论

了解饮食文化的概念及基本特征，饮食文化研究状况。

#### 第二章 中国饮食文化原料与烹饪技法

了解中国烹饪的原料，并熟知烹饪技法。

#### 第三章 中国饮食文化的发展源流

了解中国饮食文化的萌芽阶段，形成阶段，发展阶段，成熟阶段的特点及各个时期的发展状态。 [教学难点] 饮食文化各个时期的转变。

#### 第四章 中国饮食文化风味流派

了解风味流派的界定和概括。

#### 第五章 中国饮食审美

了解环境美化，菜点欣赏及文学赏析，熟悉中国饮食的审美方法。

#### 第六章 酒文化与茶文化

了解中国酒文化与茶文化的发展。掌握中国酒文化、茶文化的起源、历史、传播等，对中国酒文化和茶文化有基本了解。

#### 第七章 饮食养生

了解传统的饮食观念及现代营养卫生。

#### 第八章 食礼与食俗

了解并讲究饮食礼仪和饮食风俗。

### 三、本课程的教学重点

- 1、中国饮食文化的发展源流；
- 2、中国饮食文化风味流派；
- 3、食礼与食俗。

### 四、各教学环节学时分配

章 序	标 题	学 时 分 配			
		理 论 教 学	实 验	习 题 作 业	其 它
第一章	概论	3			
第二章	中国饮食文化原料与烹饪技法	4			
第三章	中国饮食文化的发展源流	4		1	
第四章	中国饮食文化风味流派	5			
第五章	中国饮食审美	4		1	
第六章	酒文化与茶文化	4			
第七章	饮食养生	4			
第八章	食礼与食俗	4			
合 计		32		2	

## 五、课程考核与评价

总评成绩期末考试 60%+平时成绩 40%；期末考试以开卷论述分析测试为主，理论知识点侧重于中国饮食文化的发展历史。平时成绩包括课堂参与讨论情况、出席率及作业情况，主要考核依据是第八章食礼与食俗的团体作业及课题演示成绩。

## 六、教程和参考书

1、指定教程：《中国饮食文化概论》赵建民 金洪霞主编

2、主要参考书：

李维冰：《国外饮食文化》。沈阳：辽宁教育出版社，2005 年；

王仁湘：《饮食与中国文化》。北京：人民出版社，1993 年；

瞿明安：《隐藏民族灵魂的符号—中国饮食象征文化论》。昆明：云南大学出版社，2001 年；

## 《管理学》课程教学大纲

课程名称： 管理学

适用专业： 酒店管理

总学时： 48

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《管理学》课程是经济管理类专业开设的一门基础性必修课程。管理学是一门系统地研究人类管理活动的普遍规律、基本原理和一般方法的课程。它既是管理实践经验的结晶，也是综合运用现代社会科学、自然科学和技术科学研究成果的边缘性学科，属于应用性学科范畴。管理理论和方法具有普遍的适用性，对各种社会组织都有普遍的指导作用。

#### （二）课程的目的

通过本课程的学习，一是使学生了解古今中外管理思想的发展，管理的基本原理与方法，真正学会对认识进行再认识，对思想进行再思想；二是使学生了解和掌握管理的计划、组织、领导、控制，创新等职能的基本内涵，要求及科学有效实现的方法，对管理职能和过程有一个基本了解；三是使学生能运用所学管理知识进行具体的管理案例分析，并能够在学完课程后对管理实践进行考察，提高学生分析管理问题和解决管理问题的能力，也就是要使学生不仅能够知道“管理”的过程，而且能够弄清“管”的逻辑；四是开启学生思维并使之追求管理智慧，使学生通过管理学知识的学习而真正学会并能够用自己的头脑来思考管理学理论与实践问题。

#### （三）课程的任务

通过该门课程的学习，使学生了解管理和理论发展变化的运动规律，熟悉管理学的基础理论、基础知识，掌握管理的基本方法和技能，完善学生的知识结构，提高学生的整体知识水平和综合素质，具有发现问题、分析问题、解决问题的能力，把学生培养成为从事管理工作的复合型、应用型人才，并为学生今后

继续学习和终身发展奠定一定的管理理论基础。

## 二、本课程教学的基本内容和要求

### 第一章 管理与管理者

#### 教学要求

通过本章的学习，使学生熟悉管理和管理学的基本内涵；掌握管理的主要性质、职能、原则、内容、基本原理和方法。

#### 教学内容

##### 第一节 管理的基本内涵

一、管理的概念      二、管理者的含义      三、管理者的分类      四、管理者的技能      五、管理的性质      六、管理的职能、七、管理的原则、八、管理的内容      九、管理的基本管理的原理      十、管理的方法。

##### 第二节 管理学的基本内涵

一、管理学的基本特点      管理学研究的内容和方法

### 第二章 管理思想与管理理论的发展

#### 教学要求

通过本章的学习，使学生了解管理理论形成的历史背景；熟悉管理理论丛林中不同历史阶段鲜明的观点或者要解决的主要管理问题；掌握管理理论创始人或者代表人物以及主要观点和管理学理论的演变及其发展趋势。

#### 教学内容

##### 第一节 早期管理思想

##### 第二节 古典管理理论

一、泰罗的科学管理理论      二、法约尔的一般管理理论      三、韦伯的行政组织理论

##### 第三节 行为科学理论

一、人际关系学说      二、行为科学理论

##### 第四节 现代管理理论

一、现代管理理论的特点      二、现代管理理论的主要学派      三、

## 现代管理理论发展的新趋势

### 第三章 组织

#### 教学要求

通过本章学习,了解组织的概念和功能,熟悉组织结构的基本形式及其优缺点、正式组织与非正式组织,掌握组织设计的基本原则、组织变革的动因、方式、内容阻力及其克服。

#### 教学内容

##### 第一节 组织概述

一、组织的概念 二、组织的功能

##### 第二节 组织设计

一、组织设计的思想 二、组织设计的依据 二、组织设计的原则 三、典型的组织结构

##### 第三节 组织结构

一、组织的结构形式 二、正式组织与非正式组织

##### 第四节 组织变革

一、组织变革的动因 二、组织变革的方式和内容 三、组织变革的步骤 四、组织变革的阻力及其克服

### 第四章 领导

#### 教学要求

通过本章教学,使学生了解有关领导的一些基本概念、熟悉领导权力和影响力,掌握一些著名的领导理论和领导的基本方法,锻炼提高领导影响力与领导艺术。

#### 教学内容

##### 第一节 领导概述

一、领导 二、领导作用 三、领导和领导者 四、领导影响力 五、领导的素质 六、领导的特征。

##### 第二节 领导理论

- 一、领导人性理论      二、领导特质理论      三、领导行为理论  
四、领导权变理论。

## 第五章 组织环境

### 教学要求

通过本章教学，使学生了解组织环境的概念、构成、环境研究的意义、作用。熟悉组织的内外外部环境，掌握组织文化的概念、特征、内容、功能，组织对环境的影响、企业的社会责任与伦理规范。

### 教学内容

#### 第一节 组织环境概述

- 一、组织环境的构成      二、环境研究的意义、作用

#### 第二节 组织外部环境

- 一、一般环境      二、特殊环境

#### 第三节 组织内部环境

- 一、组织文化      二、组织文化的功能

#### 第四节 组织网络经济环境

#### 第五节 组织对环境的影响

#### 第六节 企业的社会责任与伦理规范。

- 一、企业的社会责任      二、企业的伦理规范。

## 第六章 决策

### 教学要求

通过本章的学习，使学生了解管理信息的概念、特征、分类、收集、加工，熟悉管理预测的作用、种类、方法，掌握决策的特征、分类、影响决策的因素、决策的程序、方法。

### 教学内容

#### 第一节 管理信息

- 一、管理信息的特征      二、管理信息的分类      三、管理信息的收集、加工

#### 第二节 预测

一、预测的原理 二、预测的作用 三、预测的种类 四、预测的方法

### 第三节 决策

一、决策的特征、分类、二、影响决策的因素 三、决策的程序、方法。

## 第七章 目标管理

### 教学要求

通过本章的学习，使学生理解目标的概念、特征，熟悉目标管理的特点、基本思想、优点和局限性，掌握目标制定的依据、原则、注意的问题。

### 教学内容

#### 第一节 目标概述

一、目标的概念、特征 二、目标制定的依据、原则三、目标制定注意的问题。

#### 第二节 目标管理

一、目标管理的特点 二、目标管理的基本思想 三、目标管理的基本过程 四、目标管理的优点和局限性。

#### 第三节 目标管理的发展和创新

## 第八章 计划和计划工作

### 教学要求

通过本章的学习，使学生熟悉计划的内容、性质、目的、作用、类型。掌握计划编制的内容、要求、方法、程序。

### 教学内容

#### 第一节 计划工作概述

一、计划的定义 一、内容、性质 二、计划的目的、作用 三、计划的类型

#### 第二节 计划的编制

一、计划的编制的内容 二、计划制定的要求 三、计划编制的方法 四、计划编制的程序

## 第九章 人力资源管理

### 教学要求

通过本章的学习，使学生了解人力资源概念、特征，人力资源管理工作的原则、任务、过程、规划；熟悉人力资源的规划、培训的意义、目的、要求、计划、方式；掌握人力资源管理工作的组织、员工选聘的原则、标准、程序、方法、影响选聘的因素、员工绩效考评。

### 教学内容

#### 第一节 人力资源管理概述

一、人力资源的概念、特征 二、人力资源管理工作的原则 三、人力资源管理工作的任务 四、人力资源管理工作的过程。

#### 第二节 人力资源规划

一、人力资源规划的原则 二、员工职务分析 三、人力资源规划的程序

#### 第三节 人力资源管理工作的组织

一、人力资源管理者的职责 二、人力资源管理部门的分工。

#### 第四节 员工的选聘

一、招聘的原则 二、管理人员招聘的标准 三、管理人员招聘的程序、方法 四、影响选聘的因素 五、员工绩效考评。

#### 第五节 人力资源的培训

一、人力资源的培训意义、目的、要求 二、人力资源的培训的计划 三、人力资源的培训的方式、方法、类型 四、职业技能的鉴定 五、职业资格证书。

## 第十章 沟通与冲突

### 教学要求

通过本章学习，使学生熟悉沟通的概念、内容、特点、功能、作用、过程、类别、掌握沟通的障碍、改进措施和冲突的原因、类型、过程、作用及冲突的管理。

## 教学内容

### 第一节 沟通

一、沟通的概念、内容、特点 二、沟通的概念、内容、特点、功能、作用 三、沟通的过程、类别 四、沟通的障碍及改进措施。

### 第二节 冲突

一、冲突的原因、类型 二、冲突的过程、功能 三、冲突的管理。

## 第十一章 激励

### 教学要求

通过本章学习，使学生熟悉激励的含义、需要、动机、行为、目标之间的关系、激励的假设；掌握激励的理论和激励的技巧。

### 教学内容

#### 第一节 激励的性质

一、激励的含义 二、需要、动机、行为、目标之间的关系

#### 第二节 激励的假设

#### 第三节 激励的理论

内容型激励理论

#### 第四节 激励的技巧

一、目标激励 二、员工参与计划 三、工作满意度 四、员工持股 五、薪酬管理

## 第十二章 控制

### 教学要求

通过本章学习，使学生熟悉控制的概念、特征、类型、原理；掌握控制的方法、控制的过程、控制的系统、要求、艺术。

### 教学内容

#### 第一节 控制概述

一、控制的概念、特征 二、控制的必要性与前提 三、控制的类型、原理

## 第二节 控制的方法

预算、成本、生产、质量、财务、审计、人事、危机、信息控制

## 第三节 控制的过程

一、确定标准 二、衡量工作 三、鉴定偏差 四、矫正 四、员工持股 五、薪酬管理

## 第四节 有效控制

一、控制系统 二、有效控制要求 三、有效控制艺术

# 第十三章 创新

## 教学要求

通过本章学习，使学生了解创新的概念、原则、条件；熟悉变革与创新管理；掌握创新管理的内容。

## 教学内容

### 第一节 创新概述

一、创新的含义 二、创新的概念、原则、条件 三、创新的内容、源泉

### 第二节 创新管理与维持管理

### 第三节 变革与创新管理

一、变革与创新过程 二、领导变革与创新 三、创新管理技能

### 第四节 企业技术创新

## 三、本课程的教学重点

- 1、管理的主要性质、职能、原则、内容、基本原理和方法。
- 2、管理理论创始人或者代表人物以及主要观点和管理学理论的演变及其发展趋势。
- 3、组织设计的基本原则、组织变革的动因、方式、内容、阻力及其克服。
- 4、著名的领导理论和领导的基本方法、领导影响力与领导艺术。
- 5、组织文化的特征、内容、功能，组织对环境的影响。
- 6、影响决策的因素、决策的程序、方法。
- 7、目标制定的依据、原则、注意的问题。

8、计划编制的内容、要求、方法、程序。

9、人力资源管理工作的组织、员工选聘的原则、标准、程序、方法，员工绩效考评。

10、沟通的障碍、改进措施和冲突的原因、类型、过程、作用及冲突的管理。

11、激励的理论和激励的技巧。

12、控制的方法、过程、系统、要求、艺术。

13、创新管理的内容。

#### 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
	第一章 管理与管理 第一节 管理的基本内涵 第二节 管理学的基本内涵	2			2	
	第二章 管理思想与管理理论的发展 第一节 早期管理思想 第二节 古典管理理论 第四节 现代管理理论	2			2	
	第三章 组织 第一节 组织概述 第二节 组织设计 第三节 组织结构 第四节 组织变革	4			4	
	第四章 领导 第一节 领导概述 第二节 领导理论	4			4	
	第五章 组织环境 第一节 组织环境概述	4			4	

	第二节 组织外部环境 第三节 组织内部环境 第五节 组织对环境的影响 第六节 企业的社会责任与伦理规范					
	第六章 决策 第一节 管理信息 第二节 预测 第三节 决策	2			2	
	第七章 目标管理 第一节 目标概述 第二节 目标管理 第三节 目标管理的发展和创新的	4			4	
	第八章 计划和计划工作 第一节 计划工作概述 第二节 计划的编制	4			4	
	第九章 人力资源管理 第一节 人力资源管理概述 第二节 人力资源规划 第三节 人力资源管理工作的组织 第四节 员工的选聘	4			4	
	第十章 沟通与冲突 第一节 沟通 第二节 冲突	4			4	
	第十一章 激励 第一节 激励的性质 第二节 激励的假设 第三节 激励的理论 第四节 激励的技巧	4			4	
	第十二章 控制	4			4	

	第一节 控制概述 第二节 控制的方法 第三节 控制的过程 第四节 有效控制					
	第十三章 创新 第一节 创新概述 第二节 创新管理与维持管理 第三节 变革与创新管理	2			2	
	复习	2			2	
	考试	2			2	
	合计	48			48	

## 五、教材及参考书

### 1、教材：

《管理学》（第一版），邓敬才主编，中国矿业大学出版社，2009年8月。

### 2、参考书：

《管理基础》 李英 主编，大连理工大学出版社，2012年1月。

## 六、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 40%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60%。

## 《旅游学概论》课程教学大纲

课程名称：旅游学概论

适用专业：酒店管理

总学时： 48

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《旅游学概论》课程是面向高职酒店管理专业的一门职业技能课，是该专业的职业基础课，是该专业培养计划中的主干课程之一，也是一门必修课。

#### （二）课程的目的

这门课程本着理论适度、重在实用的教学原则，主要介绍有关旅游与旅游者的特质，阐述旅游的特点和种类、旅游产生的条件等的基本理论和实务，是理论性与实用性相结合、综合性很强的课程。

#### （三）课程的任务

学生通过本课程的学习，了解和掌握旅游概论的基础知识，熟悉旅游的构成和基本流程，并能达到一定的素质要求，可以适应酒店等岗位的实际工作。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 第一章 绪论

##### 教学要求

理解旅游与旅游者的概念及属性；熟悉旅游的特点和种类；了解旅游产生的条件。

##### 教学内容

#### 第一节 旅游

一、旅游的定义，二、旅游的本质属性，三、旅游产生的条件，四、旅游的特点，五、旅游的种类

## 第二节 旅游者

一、旅游者的含义，二、我国对旅游者含义的认定，三、旅游者的类型

## 第二章 世界旅游起源与发展，中国旅游的起源与发展

### 教学要求

通过本章的学习，使学生理解世界现代旅游、世界近代旅游、世界旅游的产生和发展的历史；了解中国旅游的历史演变过程、新中国成立后旅游业经历的几个发展阶段、改革开放后的中国旅游业。

### 教学内容

#### 第一节 古代旅行

一、古代旅行的产生，二、中世纪旅行活动的发展，三、古代旅游的主要形式

#### 第二节 近代旅游和旅游业的诞生

一、17 世纪“大旅游”的兴起，二、产业革命对近代旅游发展的推动，三、近代旅游业的诞生

#### 第三节 现代旅游的发展

一、20 世纪上半期的世界旅游业，二、现代旅游业崛起的原因，三、现代旅游的主要特征

#### 第四节 中国古代旅行

一、帝王漫游（巡游），二、士人漫游，三、宗教旅行，四、探险考察旅行

#### 第五节 中国近代化的旅游活动

一、中国现代旅游业诞生在上海，二、现代旅馆、饭店和交通客运也有惊人的发展，三、现代中国旅游业的新生，

#### 第六节 改革开放后的中国旅游业的发展

一、新时期中国旅游业的发展，二、新时期中国旅游业发展的重要经验

## 第三章 旅游业

## 教学要求

通过本章学习, 熟练掌握旅游的概念性质, 特点和构成, 熟悉旅行社, 了解旅游饭店与旅游交通。

## 教学内容

### 第一节 旅游业的概念和构成

一、旅游业的概念, 二、旅游业的性质和作用, 三、旅游业的特点, 四、旅游业的构成

### 第二节 旅行社

一、旅行社的性质, 二、旅行社的分类, 三、旅行社的业务, 四、旅行社经营组织的主要产品

### 第三节 旅游饭店

一、旅游饭店的沿革, 二、旅游饭店的功能, 三、旅游饭店的种类

### 第四节 旅游交通

一、旅游交通的变迁与发展, 二、现代旅游交通的发展, 三、旅游交通的作用

### 第五节 游览娱乐设施

一、游览娱乐设施属旅游专用设施, 二、游览娱乐设施的种类, 三、游览娱乐设施的建设

### 第六节 旅游购物业

一、旅游购物的内涵, 二、旅游购物业的地位和作用, 三、旅游购物品的概念和分类, 四、旅游购物品的开发

## 第四章 旅游业的经济作用与影响, 旅游的社会文化作用与影响

## 教学要求

通过本章教学, 使学生理解旅游业在经济发展中的积极作用、旅游业在国民经济中的地位、旅游业对经济产业的不利影响; 了解旅游的社会文化作用、旅游的负面影响、消除旅游的负面效应的措施。

## 教学内容

### 第一节 旅游业产业地位的确立

一、旅游业是世界经济领域发展最快的产业之一, 二、我国旅游业的产业形象日益鲜明, 三、新经济增长点的选择与旅游业的产业定位

### 第二节 旅游业在国民经济中的作用

一、旅游业可成为国民经济新的增长点, 二、旅游业可成为一个国家或地区的支柱产业, 三、旅游业可以带动其他产业的发展, 四、旅游业可以增加外汇收入, 五、旅游业可以增加国家财政收入加速社会货币流通, 六、旅游业可以促进地方经济发展, 七、旅游业可以退出对外开放和扩大经济交流, 八、旅游业有助于消除发达国家和发展中国家日益扩大的经济差距

### 第三节 旅游业对国民经济的不利影响

一、可能会引起目的地物价上涨, 二、可能会影响产业结构发生不利变化, 三、过分依赖旅游业可能会影响国民经济稳定

### 第四节 旅游促使社会文化发展

一、旅游可以扩大社会就业, 二、旅游业可以改善社会环境, 三、旅游业有利于和谐社会的形成, 四、旅游业可以促进世界和平, 五、旅游对文化起到传播作用, 六、旅游的发展可以促使优秀民族文化得到发掘, 振兴和弘扬光大, 七、旅游可以促进民族文化的个性更加突出, 八、旅游对文化起到保护作用

### 第五节 旅游的负面影响及其消除措施

一、与旅游发展相伴而生的负面效应, 二、消除旅游负面效应的相应措施

## 第五章 旅游资源

### 教学要求

通过本章教学, 使学生掌握旅游资源的概念、特点和分类; 熟悉旅游资源的开发原则; 了解旅游资源的保护。

### 教学内容

#### 第一节 旅游资源概述

一、旅游资源的概念及其属性, 二、旅游资源的特点, 三、旅游资源的分类

#### 第二节 旅游资源的开发

一、旅游资源开发的含义、特性及类型, 二、旅游资源开发的基本原则, 三、

## 旅游资源开发的条件

### 第三节 我国旅游资源开发与保护

一、中国旅游资源开发存在的问题，二、我国旅游资源的保护措施

## 第六章 旅游产品

### 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握旅游产品的生命周期，熟悉旅游商品，了解旅游产品。

#### 教学内容

##### 第一节 旅游产品概述

一、什么是旅游产品，二、旅游产品的开发，三、旅游产品的定位

##### 第二节 旅游商品

##### 第三节 旅游产品的生命周期

## 第七章 旅游市场

### 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握旅游市场的特点和分类，熟悉国际旅游市场，了解旅游市场的调研和宣传。

#### 教学内容

##### 第一节 旅游市场的综述

一、旅游市场的概念，二、旅游市场的特点，三、旅游市场的分类

##### 第二节 国际旅游市场

一、世界国际旅游客流的基本状况，二、世界国际旅游客源的流动规律，三、影响客源的主要因素

##### 第三节 旅游市场调查

一、旅游市场调查的重要性，二、旅游市场调查的内容，三、旅游市场调查

的方法与技巧

第四节 旅游市场宣传。

一、旅游市场宣传的形式，二、宣传促销的基本原则

## 第八章 旅游组织、旅游教育与旅游可持续发展

教学要求

通过本章的学习，使学生掌握旅游组织、国外旅游教育、可持续发展与旅游可持续发展，熟悉旅游政策、中国旅游教育、旅游可持续发展的作用，了解旅游法规、旅游可持续发展战略与策略。

教学内容

第一节 旅游组织

一、旅游组织概述，二、中国的旅游组织，三、国际旅游组织

第二节 旅游政策法规

一、旅游政策，二、旅游法规

第三节 国外旅游教育

一、国外旅游教育概况，二、美国的旅游教育，三、瑞士、英国的旅游教育，四、发展中国家的旅游教育

第四节 中国的旅游教育

一、中国旅游教育概述，二、中国旅游教育的特征，三、旅游院校教育，四、旅游培训，五、中国旅游教育存在的主要问题

第五节 可持续发展和旅游可持续发展

一、可持续发展，二、旅游可持续发展

第六节 旅游可持续发展的作用与意义

一、旅游可持续发展的作用二、中国旅游可持续发展的战略与策略

第七节 实现旅游业可持续发展的途径

一、旅游资源开发与可持续发展，二、旅游企业经营与旅游业的可持续发展，三、旅游者消费行为与可持续发展，四、国家旅游管理机构及有关政府部门与旅

## 游业可持续发展

## 三、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲 课学时	习题课 学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
	第一章 绪论 第一节 旅游 第二节 旅游者	6			6	
	第二章 世界旅游起源与发展，中国旅游的 起源与发展 第一节 古代旅行 第二节 近代旅游和旅游业的诞生 第三节 现代旅游的发展 第四节 中国古代旅行 第五节 中国近代化的旅游活动 第六节 改革开放后的中国旅游业的发展	6			6	
	第三章 旅游业 第一节 旅游业的概念和构成 第二节 旅行社 第三节 旅游饭店 第四节 旅游交通 第五节 游览娱乐设施 第六节 旅游购物业	6			6	
	第四章 旅游业的经济作用与影响，旅游的 社会文化作用与影响	6			6	

	<p>第一节 旅游业产业地位的确立</p> <p>第二节 旅游业在国民经济中的作用</p> <p>第三节 旅游业对国民经济的不利影响</p> <p>第四节 旅游促使社会文化发展</p> <p>第五节 旅游的负面影响及其消除措施</p>					
	<p>第五章 旅游资源</p> <p>教学内容</p> <p>第一节 旅游资源概述</p> <p>第二节 旅游资源的开发</p> <p>第三节 我国旅游资源开发与保护</p>	3			3	
	<p>第六章 旅游产品</p> <p>第一节 旅游产品概述</p> <p>第二节 旅游商品</p> <p>第三节 旅游产品的生命周期</p>	6			6	
	<p>第七章 旅游市场</p> <p>第一节 旅游市场的综述</p> <p>第二节 国际旅游市场</p> <p>第三节 旅游市场调查</p> <p>第四节 旅游市场宣传。</p>	3			3	
	<p>第八章 旅游组织、旅游教育与旅游可持续发展</p> <p>第一节 旅游组织</p> <p>第二节 旅游政策法规</p> <p>第三节 国外旅游教育</p> <p>第四节 中国的旅游教育</p> <p>第五节 可持续发展和旅游可持续发展</p> <p>第六节 实现旅游业可持续发展的途径</p>	6			6	
	复习	3			3	
	合计	45			45	

#### 四、课程考核与评价

考试成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 20% ，期中成绩占总成绩的 20%，期末成绩占总成绩的 60% 。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 20% 。

期中考核评定：期中成绩通过考试评定，占总成绩的 20% 。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60% 。

#### 五、教材及参考书

##### 1、教材：

《旅游学概论》，刘又堂，大连理工大学出版社，2014.7

##### 2、参考书：

《旅游学概论》，李天元，南开大学出版社，2009-11。

《旅游概论》，赵长华，旅游教育出版社，2008-05。

## 《酒店服务心理学》课程教学大纲

课程名称：酒店服务心理学

适用专业：酒店管理

总学时： 32

### 一、课程教学目的、基本要求及在教学计划中的地位

#### （一）课程的性质

《酒店服务心理学》是酒店管理专业的一门基础性必修课程，是一门系统地研究服务对象、管理对象心理的普遍规律、基本原理和一般方法的课程，强化知识应用性和可操作性。它是酒店日常管理实践经验的结晶。

#### （二）课程的目的

通过本课程的教学，使学生对酒店服务心理学有一个总体的认识；掌握酒店服务心理学的基本概念、基本原理和基本知识，学会用服务心理学理论分析和解决酒店服务中遇到的心理问题。

#### （三）课程的任务

使学生能够做到理论联系实际，学会提出问题、分析问题和提高解决实际问题的能力。把学科理论的学习融入对酒店管理活动实践的研究和认识之中，切实提高实践能力。真正掌握课程的核心内容，为酒店经济效益的提高服务，为毕业后更好的从事酒店管理工作打下基础。

### 二、本课程的基本内容和要求

本课程要求学生掌握有关旅游消费心理、旅游服务心理和旅游企业管理心理等基本理论，从中领悟对客服务本领，灵活应用服务及管理技能，进一步提升自己在实践工作中的心理储备能力。

#### 第一章 酒店服务心理学概论

了解心理学和酒店服务心理学的相关概念、研究对象、意义、研究方法等知识点。

## 第二章 感觉与知觉

了解感知觉的一般知识；熟悉感知觉与宾客的行为要求；感知觉与服务工作。

## 第三章 记忆与注意

了解记忆、注意的一般知识；掌握记忆、注意与服务工作之间的关系。

## 第四章 需要和动机

了解需要、动机的一般知识；掌握需要、动机与服务工作之间的关系。

## 第五章 情绪与情感

了解情绪、情感的一般知识；掌握情绪、情感与服务工作之间的关系；熟悉情商。

## 第六章 气质与性格

了解气质、性格的一般知识；熟悉宾客的气质行为特征与服务策略；掌握宾客的性格特征与行为需求。

## 第七章 饭店前厅与客房服务心理

熟悉前厅服务与宾客心理；客房服务与宾客心理。

## 第八章 饭店餐厅服务心理

熟悉宾客用餐的一般心理；宾客对餐厅服务的心理要求。

## 第九章 购物及康乐服务心理

熟悉购物服务心理；康乐服务心理。

## 第十章 饭店管理心理

了解饭店服务员的职业心理素质；职业意识；熟悉服务人员的个体心理差异与管理；了解人际管理与服务交往心理；心理挫折与管理；掌握投诉心理及处理技巧。

## 三、本课程的教学重点

- 1、知觉、心理定势，旅游知觉与行为决策之间的关系；
- 2、社会文化与酒店服务心理学；
- 3、管理激励，激励方法的运用。

## 四、各教学环节学时分配

章 序	标 题	学 时 分 配			
		理 论 教 学	实 验	习 题 作 业	其 它
第一章	酒店服务心理学概论	3			
第二章	感觉与知觉	3	2		
第三章	记忆与注意	2			
第四章	需要和动机	2			
第五章	情绪与情感	2		2	
第六章	气质与性格	2			
第七章	饭店前厅与客房服务心理	3	2		
第八章	饭店餐厅服务心理	3	1		
第九章	购物及康乐服务心理	3	1		
第十章	饭店管理心理	3		1	
合 计		26	6	3	

## 五、课程考核与评价

总评成绩期末考试 60%+平时成绩 40%；期末考试以闭卷理论案例分析测试为主。平时成绩包括课堂参与讨论情况、出席率及作业情况。

## 六、教程和参考书

教材：《酒店服务心理学》，魏乃昌 魏虹编著，首都经济贸易大学出版社，2010年。

参考书：《旅游心理学：理论·案例》，薛群慧编著，南开大学出版社，2008年。

《旅行心理学原理与应用》，徐文燕编著，格致出版社，2010年。

## 《酒店服务心理学》课程实训教学大纲

课程名称： 酒店服务心理学

适用专业： 酒店管理

实训学时： 6

### 一、本实训课程的性质、目的和任务

#### （一）性质：

《酒店服务心理学》是酒店管理类专业的专业基础课程。本课程通的实训教学环节主要通过酒店管理案例分析，要求学生掌握宾客心理和服务心理及管理心理的特点和方法，会将服务心理学理论和方法融入日常酒店服务和管理工作中。培养学生的沟通能力和分析能力。

#### （二）目的

《酒店服务心理学》实训教学环节的教学目的在于：理论联系实际，提高学生运用服务心理学理论分析处理具体服务工作的能力，能够适应酒店服务岗位对职业能力和素质的要求。

#### （三）任务

1. 以提高服务技能为指导思想, 采取案例分析、比较的教学模式, 使学生学会实际应用服务心理理论和方法。
2. 通过案例分析, 培养学生从多个角度思考问题的能力和设身处地同理他人的能力。
3. 通过实训案例分析教学, 培养学生的分析能力和解决问题的能力, 提升综合素质。

### 二、本实训课程的基本内容和要求

（一）前厅服务：根据案例分析总结前厅服务的特点和技巧。

教学目标和要求：了解前厅服务心理；掌握首因效应和近因效应。

（二）客房服务：根据案例分析总结客房服务的特点和技巧。

教学目标和要求：把握解决问题的时机和方式。

(三) 餐厅服务：根据案例分析总结餐厅服务的特点和技巧。

教学目标和要求：掌握倾听技巧、沟通策略和方法。

### 三、本实训课程的教学重点

(一) 酒店服务心理

心理过程和特点

(二) 倾听与沟通

倾听与沟通是服务工作的基本，学会倾听与沟通是非常重要的，通过实践实训使学生掌握倾听和沟通的实际应用技巧。

### 四、本实训课程学时分配

项目 编号	实习/实训项 目名称	实习/实训内容介绍	实习实训 课时数	理论讲 课学时	实习/实训 场 所
1	前厅服务	Check in/Check out 案例分析	2		课堂
2	客房服务	特殊情况案例分析	2		课堂
3	餐厅服务	协调与沟通	2		课堂
	合计		6		

### 五、本实训教学环节的考核与评价

- 1、本实训环节依据课堂实训表现和设计方案的质量进行考核和评价；
- 2、本实训教学环节的成绩占总成绩的20%

### 六、推荐教材及实验实训指导书、参考教材

教材：《酒店服务心理学》，魏乃昌 魏虹编著，首都经济贸易大学出版社，2010年。

参考书：《旅游心理学：理论·案例》，薛群慧编著，南开大学出版社，2008年。

《旅行心理学原理与应用》，徐文燕编著，格致出版社，2010年。

## 《饭店人力资源管理》课程教学大纲

课程名称： 饭店人力资源管理

适用专业： 酒店管理

总学时： 32

### 一、本课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质：

《饭店人力资源管理》是酒店管理专业的一门基础性必修课程。饭店人力资源管理是一门系统研究人力资源政策、方针、制度以及开发的课程。它是现代酒店管理的重要组成部分，能指导和帮助员工如何技巧性的掌握知识和技能，领悟交流沟通，与人相处的做人道理。

#### （二）课程的目的：

通过本课程学习，使学生全面系统地了解饭店人力资源管理基础知识，掌握饭店人力资源管理中所涉及的各项专业理论知识与实务操作，达到对饭店人力资源管理中所涉及的各方面知识有一个比较概括性、整体性的了解，为将来实习和就业及职业发展做一定的基础准备。

#### （三）课程的任务：

通过本课程的学习，增强学生对饭店人力资源管理基本理论的理解和业务知识的运用，为今后我国饭店人力资源管理发展，提供专业人才。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 第一章 饭店人力资源管理概述

##### 教学要求：

通过本章的学习，使学生了解人力资源和人力资源管理的概念及演进历程，理解饭店人力资源管理的意义、目标和内容。

##### 教学内容：

## 第一节 人力资源与人力资源管理

一、人力资源 二、人力资源管理 三、西方国家人力资源管理的  
演进历程

四、21 世纪人力资源管理的发展趋势

## 第二节 饭店人力资源管理

一、饭店人力资源管理的概念 二、饭店人力资源管理的意义  
三、饭店人力资源管理的目标 四、饭店人力资源管理的内容  
五、饭店人力资源管理的特点

## 第二章 饭店人力资源规划

教学要求：

通过本章的学习，使学生了解饭店人力资源规划的概念、作用和内容，  
理解饭店人力资源规划的程序，掌握饭店人力资源需求预测及操作实务。

教学内容：

### 第一节 饭店人力资源规划概述

一、饭店人力资源规划的概念 二、饭店人力资源规划的作用  
三、饭店人力资源规划的分类 四、饭店人力资源规划的内容

### 第二节 饭店人力资源规划的程序

一、饭店人力资源规划的程序 二、影响饭店人力资源规划的因素

### 第三节 饭店人力资源规划预测

一、饭店人力资源需求预测 二、饭店人力资源供给预测  
三、饭店人力资源供求关系的平衡

## 第三章 饭店工作分析与设计

教学要求：

通过本章的学习，使学生了解饭店工作分析的概述、作用和内容，理解饭  
店工作分析的方法，掌握饭店工作分析的程序和设计。

教学内容：

### 第一节 饭店工作分析概述

一、饭店工作分析的概念 二、饭店工作分析的作用 三、饭店工作分析的内容

### 第二节 饭店工作分析的方法

- 一、工作实践法      二、直接观察法      三、访谈法  
四、问卷法      五、关键事件法      六、工作日志法

### 第三节 饭店工作分析的程序

一、准备阶段 二、实施阶段 三、结果形成阶段 四、应用与反馈阶段

### 第四节 饭店工作设计

- 一、饭店工作设计的概念      二、饭店工作设计的影响因素  
三、饭店工作设计的方法

## 第四章 饭店员工招聘与选用

教学要求：

通过本章的学习，使学生了解饭店员工招聘的概述，理解饭店员工选用及操作实务，掌握饭店员工录用及操作实务。

教学内容：

### 第一节 饭店员工招聘

- 一、饭店员工招聘的概念      二、饭店员工的招聘渠道  
三、饭店员工招聘简章      四、饭店招聘的程序

### 第二节 饭店员工选用

一、饭店员工选拔的重要意义      二、饭店员工选用的工作内容与步骤  
三、饭店员工选拔的方法

### 第三节 饭店员工录用

一、录用通知      二、正式体检      三、签订劳动合同      四、建立新员工档案

## 第五章 饭店员工培训

教学要求:

通过本章的学习,使学生了解饭店员工培训概述,理解饭店员工培训的内容与方法。掌握饭店员工培训体系。

教学内容:

### 第一节 饭店员工培训概述

一、饭店员工培训的特点 二、饭店员工培训的基本规律 三、饭店培训的意义

### 第二节 饭店员工培训的内容与方法

一、饭店员工培训的内容 二、饭店员工培训的方法 三、实施培训

四、强化培训管理 五、把握培训技巧 六、评估

培训阶段

### 第三节 饭店员工培训体系

一、评估培训需求 二、制订培训计划

## 第六章 饭店员工职业生涯设计

教学要求:

通过本章的学习,使学生了解员工职业生涯概述,掌握饭店员工职业生涯设计与管理。

教学内容:

### 第一节 员工职业生涯概述

一、职业生涯概念 二、职业选择的基本理论

### 第二节 饭店员工职业生涯设计与管理

一、饭店员工职业生涯设计的步骤 二、饭店员工职业生涯设计的意义

三、饭店员工职业生涯管理的实施

## 第七章 饭店员工激励

教学要求:

通过本章的学习，使学生了解激励理论，掌握饭店主要激励制度与方法。

教学内容：

### 第一节 激励理论

- 一、激励概述
- 二、激励理论

### 第二节 饭店主要激励制度与方法

- 一、激励理论在饭店中的应用
- 二、饭店主要激励制度
- 三、饭店主要激励方法

## 第八章 饭店绩效考核与管理

教学要求：

通过本章的学习，使学生了解绩效与绩效管理的概述，理解绩效考核的原则与内容，掌握绩效考核的方法与步骤。

教学内容：

### 第一节 绩效考核与管理概述

- 一、绩效与绩效管理的概念
- 二、绩效考核与绩效管理的区别
- 三、饭店员工绩效考核的作用

### 第二节 绩效考核的原则与内容

- 一、绩效考核的原则
- 二、绩效考核的内容
- 三、绩效考核系统
- 四、员工绩效考核的主体

### 第三节 绩效考核的方法与步骤

- 一、绩效考核的方法
- 二、绩效考核的步骤

### 第四节 绩效考核的反馈与处理

- 一、绩效信息的反馈
- 二、绩效考核系统的效果评价

## 第九章 饭店薪酬管理

教学要求：

通过本章的学习，使学生了解饭店薪酬管理概述，理解饭店薪酬设计的一般步骤，掌握工资、奖金及福利待遇设置和设计技巧。

教学内容：

### 第一节 饭店薪酬管理概述

一、薪酬的概念                      二、饭店薪酬管理的概念                      三、饭店薪酬管理的作用

四、饭店薪酬管理的原则                      五、影响饭店薪酬管理的因素

### 第二节 饭店薪酬设计的一般步骤

一、工作分析                      二、工作评估                      三、薪酬调查

四、薪酬定位                      五、薪酬结构设计                      六、薪酬体系的

实施和修正

### 第三节 工资与奖金

一、工资等级制度                      二、工资支付形式

### 第四节 福利待遇

一、福利待遇的概念                      二、饭店福利待遇的意义

三、饭店福利待遇的内容                      四、饭店福利待遇的形式

## 第十章 饭店劳动关系管理

教学要求:

通过本章的学习,使学生了解劳动关系概述,理解饭店劳动合同内容与签订。掌握饭店员工劳动争议处理技巧和操作实务。

教学内容:

### 第一节 劳动关系

一、劳动关系的概念                      二、劳动关系的主要内容

三、改善劳动关系的主要意义                      四、改善劳动关系的途径

### 第二节 劳动合同

一、劳动合同的概念                      二、劳动合同的订立                      三、劳动合同的履行

四、劳动合同的变更                      五、劳动合同的解除                      六、劳动合同终止的概念

### 第三节 劳动争议的处理

一、劳动争议的概念                      二、劳动争议的主要内容                      三、劳动争议

的处理原则

四、劳动争议处理的一般方法  
员会)

五、劳动争议调解（调解委

### 三、本课程的教学重点

- 1、饭店人力资源管理
- 2、饭店人力资源规划的程序
- 3、饭店工作分析的程序
- 4、饭店员工招聘
- 5、饭店员工选用
- 6、饭店员工录用
- 7、饭店员工培训的内容与方法
- 8、饭店员工职业生涯设计与管理
- 9、饭店主要激励制度与方法
- 10、绩效考核的方法与步骤
- 11、饭店薪酬设计的一般步骤
- 12、劳动关系
- 13、劳动合同
- 14、劳动争议的处理

### 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲 课学时	习题课学 时	实习/实训 课学时	小计	备注
	第一章 饭店人力资源管理概述					
	第一节 人力资源与人力资源管理	3			3	
	第二节 饭店人力资源管理					
	第二章 饭店人力资源规划					
	第一节 饭店人力资源规划概述	2			2	

	<p>第二节 饭店人力资源规划的程序</p> <p>第三节 饭店人力资源规划预测</p>					
	<p>第三章 饭店工作分析与设计</p> <p>第一节 饭店工作分析概述</p> <p>第二节 饭店工作分析的方法</p> <p>第三节 饭店工作分析的程序</p> <p>第四节 饭店工作设计</p>	2			2	
	<p>第四章 饭店员工招聘与选用</p> <p>第一节 饭店员工招聘</p> <p>第二节 饭店员工选用</p> <p>第三节 饭店员工录用</p>	4	1		4	
	<p>第五章 饭店员工培训</p> <p>第一节 饭店员工培训概述</p> <p>第二节 饭店员工培训的内容与方法</p> <p>第三节 饭店员工培训体系</p>	4			4	
	<p>第六章 饭店员工职业生涯设计</p> <p>第一节 员工职业生涯概述</p> <p>第二节 饭店员工职业生涯设计与 管理</p>	3	1		3	
	<p>第七章 饭店员工激励</p> <p>第一节 激励理论</p> <p>第二节 饭店主要激励制度与方法</p>	2			2	
	<p>第八章 饭店绩效考核与管理</p> <p>第一节 绩效考核与管理概述</p> <p>第二节 绩效考核的原则与内容</p> <p>第三节 绩效考核的方法与步骤</p> <p>第四节 绩效考核的反馈与处理</p>	2			2	

	第九章 饭店薪酬管理 第一节 饭店薪酬管理概述 第二节 饭店薪酬设计的一般步骤 第三节 工资与奖金 第四节 福利待遇	3			3	
	第十章 饭店劳动关系管理 第一节 劳动关系 第二节 劳动合同 第三节 劳动争议的处理	3			3	
	复习	2			2	
	考试	2			2	
	合计	32	2		32	

## 五、教材及参考书

### 1、教材：

《饭店人力资源管理》，张波主编，大连理工大学出版社，2009年10月。

### 2、参考书：

《酒店人力资源管理》，游富相主编，浙江大学出版社，2009年9月。

## 六、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 30%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，  
占总成绩的 40%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩 60%。

## 《会计学基础》课程教学大纲

课程名称：会计学基础

适用专业：酒店管理

总学时： 32

### 一、本课程的性质、目的和任务

#### （一）课程性质

《会计学基础》是邦德职业技术学院酒店管理专业的职业基础课。该课程是一门理论较为抽象，实践性和操作性较强的课程。对于酒店管理专业的学生，学习会计学基础课程是对其专业知识结构的补充和完善。

#### （二）教学目的

通过该课程的学习，使学生了解基础会计的基本理论知识，了解《会计法》、《企业会计制度》等法律、规章制度。理解复式记账的相关原理，初步掌握复式记账实务操作。通过该课程的学习，提高学生在基础会计方面的相关知识和实务操作能力，为今后相关专业的学习和取得会计职称等进一步的深造打下基础知识。

#### （三）任务

1. 通过课堂讲授、课后复习、作业练习等教学形式，使学生全面掌握基础会计的基本理论和基本方法。

2. 通过课堂实务操作技能训练，提高学生记账的实际操作技能。

### 二、教学内容和要求

#### 第一章 概论

教学要求：了解会计的产生与发展、了解会计核算方法和会计要素的计量属性；领会会计信息质量要求；掌握会计的职能和会计的基本前提。

教学内容：

##### 第一节 会计的产生与发展

###### 一、古代会计阶段

二、近代会计阶段

三、现代会计阶段

第二节 会计的职能

一、会计的含义

二、会计的特点

三、会计的基本职能

四、会计对象

五、会计目标

第三节 会计的基本前提与会计基础

一、会计基本前提

二、会计基础

第四节 会计信息质量要求

一、可靠性

二、相关性

三、可理解性

四、可比性

五、实质重于形式

六、重要性

七、谨慎性

八、及时性

第五节 会计核算方法

一、设置科目和账户

二、复式记账

三、填制和审核凭证

四、登记账簿

五、成本计算

六、财产清查

七、编制财务会计报告

第六节 会计要素的计量属性

- 一、计量属性
- 二、各种计量属性之间的关系
- 三、计量属性的应用原则

## 第二章 复式记账理论知识准备

教学目标：理解会计要素的含义，理解会计要素之间的关系——会计等式，理解会计账户的含义和内容，掌握经济业务的基本方法——借贷记账法。

教学内容：

### 第一节 会计对象、会计要素与会计等式

- 一、会计对象
- 二、会计要素
- 三、会计等式
- 四、经济业务的发生对会计等式的影响

### 第二节 会计科目与会计账户

- 一、会计科目
- 二、会计账户

### 第三节 借贷记账法

- 一、复式记账法概述
- 二、借贷记账法
- 三、总分类账户与明细分类账户的平行登记

## 第三章 复式记账具体运用

教学要求：了解企业主要经济业务活动的主要内容，理解复式记账原理在主要经济业务核算中的运用，掌握采购成本、生产成本、销售成本的计算及财务成果汇总与分配的核算。

教学内容：

### 第一节 复式记账运用概述

- 一、供应过程
- 二、生产过程
- 三、销售过程

### 第二节 筹集资金业务核算

一、筹集资金核算的内容

二、投入资本的核算

三、负债性筹资业务核算

### 第三节 供应过程核算

一、供应过程核算的主要内容

二、增值税的简单概述

三、构建固定资产的核算

四、材料采购业务核算

### 第四节 生产过程核算

一、生产过程的主要内容

二、主要账户的设置

三、账务处理

四、产品生产成本的计算

### 第五节 销售过程核算

一、销售过程核算的主要内容

二、账户设置

三、账务处理

四、登记账簿

### 第六节 利润形成与利润分配核算

一、利润的形成

二、利润分配的核算

三、利润及利润分配账户的年终结转

## 第四章 复式记账实务操作

教学要求：理解会计凭证的含义、种类和填制会计凭证方法，理解会计账簿的含义、种类和填制会计账簿方法，理解对账与结账及错帐更正方法。理解财产清查的含义、种类，掌握财产清查方法和财产清查结果处理。理解会计报表的含义、种类及其内容、结构及编制方法。

理解账务处理程序的含义、种类。

教学要求：

## 第一节 会计凭证

- 一、会计凭证概述
- 二、会计凭证的填制
- 三、会计凭证的审核、传递和保管

## 第二节 会计账簿

- 一、会计账簿概述
- 二、会计账簿的设置和登记
- 三、对账和结账
- 四、记账规则

## 第三节 财产清查

- 一、财产清查概述
- 二、财产清查的步骤
- 三、财产清查的方法
- 四、财产清查结果的处理

## 第四节 财务会计报告

- 一、财务会计报告概述
- 二、资产负债表
- 三、利润表

## 第五节 会计核算形式

- 一、会计核算形式概述
- 二、记账凭证会计核算形式
- 三、汇总记账凭证会计核算形式
- 四、科目汇总表会计核算形式
- 五、多栏式日记账会计核算形式
- 六、日记总账会计核算形式

## 三、本课程的教学重点

### 1. 会计的基本职能和会计的基本前提

会计的基本职能是核算和监督。会计核算贯穿于企事业单位经济活动的全过程，会计监督是依据国家的法律、法规、财经政策、财经纪律和企业的各项管

理制度来保障单位经济活动的合法性、合理性和有效性。会计核算为会计监督的基础和前提，会计监督是强化会计核算的保证。

## 2. 会计等式和借贷记账法

会计等式揭示了会计要素之间的内在联系，是会计核算中设置会计科目和账户，复式记账和编制资产负债表的理论依据。

借贷记账法是以“借”、“贷”作为记账符号，对发生的每一项经济业务，都以借贷相等的金额在两个或两个以上的账户中相互关联地进行登记的一种复式记账方法。

## 3. 采购成本、生产成本、销售成本等主要经济业务的核算

工业企业的生产经营过程由供应过程、生产过程、销售过程组成。供应过程其主要经济业务是材料采购和货款的结算等核算。

生产过程是产品形成的过程，因产品生产而发生的各种生产费用即料、工、费需进行归集和分配，计算出产品成本。

销售过程要计算产品的销售成本，这一过程的主要经济业务是销售产品和同客户发生的货款结算核算。

正确计算采购成本、生产成本、销售成本对考核经营过程中各阶段的工作成绩有着极为重要的作用。

## 4. 会计凭证、会计账簿的填制方法

会计凭证是在经济业务发生时直接取得或填制的，是会计核算的原始资料 and 重要依据。

会计账簿是编制会计报表的基础，是连接会计凭证与会计报表的中间环节，是会计工作的重要环节，是进行会计核算，实行会计监督必不可少的环节。所以要正确填列。

## 5. 财产清查

财产清查是会计核算中不可缺少的一个重要环节，也是会计核算的方法之一，是保护财产物资安全完整的一个重要措施。因而要知晓财产清查的方法及核算。

# 四、课程学时分配

章节	内容	理论讲 课学时	习题课 学 时	实训课 学 时	小 计	备 注
第一章	概论	2			4	
第二章	复式记账理论知识准备	4			6	
第三章	复式记账具体运用	6		6	18	
第四章	复式记账实务操作	6		6	18	
课程考 试		2			2	
合计		20		12	48	

## 五、课程考核与评价

- 1、期末考试：开卷考试，占总成绩 60%；
- 2、考勤及课堂讨论表现占 20%
- 3、作业成绩占 20%。

## 六、使用教材及参考书

1、使用教材：《基础会计》，汤向玲主编，立信会计出版社，2011 年 8 月第 1 版

2、参考用书：

《会计学原理——基础会计》，李海波主编，中国人民大学出版社 2010.5 月第 6 版；

《会计学》，孙琳、程立编著，上海财经大学出版社 2010.1 月第 2 版；

## 《会计学基础》课程实训环节教学大纲

课程名称： 会计学基础

适用专业： 酒店管理

实训学时： 12

### 一、本实训课程的性质、目的和任务

#### （一）性质：

《基础会计》是邦德职业技术学院物流专业专业课。本课程实训是在掌握复式记账原理的基础上，能熟练运用借贷记账法核算企业的主要经济业务。提高学生实际操作技能。

#### （二）目的

通过运用借贷复式记账法对企业主要的经济业务进行核算，包括设置账户、复式记账、填制和审核凭证、登记账簿、成本计算、财产清查和编制财务会计报告。从而提高学生会计实务的实际操作能力

#### （三）任务：

1. 通过课堂讨论、实际操作，引导学生深刻理解基础会计的主要理论和会计核算的方法，并能运用借贷记账法对企业的供应、生产、销售和财务成果的主要经济活动进行核算。。

2. 通过会计实务的实际操作，使学生能结合企业实际案例，根据具体的经济业务完成会计凭证、会计账簿的登记、核对与结账工作以及错帐进行更正。提高学生会计实务的操作能力。

### 二、本实训课程的基本内容和要求

#### （一）借贷复式记账实训

##### 1. 教学要求

了解企业主要经济业务活动的主要内容，正确理解并掌握复式记账原理在主要经济业务核算中的运用，能熟练运用借贷记账法核算企业的主要经济业务。

##### 2. 实训内容

- A. 筹集资金业务核算。
- B. 供应过程核算。
- C. 生产过程核算。
- D. 销售过程核算。
- E. 利润形成与利润分配核算。

## (二) 复式记账实务操作实训

### 1. 教学要求

理解会计凭证的含义、种类及其内容；理解会计账簿的含义、种类及其内容；理解财产清查的含义、种类和财产清查的方法；理解会计报表的含义、结构。在理解的基础上，能结合具体企业的情况选择合适的账务处理程序，并能独立完成会计凭证、登记会计账簿等一整套会计账务处理。

### 2. 教学内容

- A. 填制会计凭证。
- B. 登记会计账簿。
- C. 财产清查结果的账务处理。
- D. 资产负债表、利润表的内容、结构及编制方法。

## 三、本实训课程教学重点

### 1. 借贷复式记账实训

供应过程的核算中的材料采购核算材料采购核算的主要内容包括材料采购、与供应单位进行货款结算、支付运杂费和计算结转材料采购成本。生产过程的核算主要包括料、工、费的核算、产品成本的计算和完工产品成本的结转

### 2. 复式记账实务操作实训

会计凭证的填制，主要是对记账凭证的填制，包括收款凭证、付款凭证和转账凭证。会计账簿的设置和登记，包括总分类账簿和登记、明细分类账簿的设置和登记。

## 四、本实训课程学时分配

编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课时	理论讲课学时	实训场所
1	借贷复式记	筹集资金核算，供应、生产销售过程的核算，利润形	6		教室

	账实训	成与利润分配核算			
2	复式记账实务操作实训	收款、付款、转账凭证的填制，登记账簿，会计报表的编制	6		教室
3	合计		12		

## 五、本实训教学环节的考核与评价

- 1、本实训环节依据课堂实训表现和设计方案的质量进行考核和评价；
- 2、本实训教学环节的成绩占总成绩的20%

## 六、推荐教材及实验实训指导书、参考教材

- 1、使用教材：《基础会计》，汤向玲编著，同济大学出版社，2011年6月第1版
- 2、参考用书：  
《新编会计学原理——基础会计》，李海波主编，立信出版社，2008年12月第14版 2010年5月第6次；

## 《酒店英语口语》课程教学大纲

课程名称： 酒店英语口语

适用专业： 酒店管理

总学时： 64

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

英语口语是酒店管理专业的职业基础课程。口语是一种利用语言表达思想、进行口头交际的能力，本课程注重培养和训练学生语言知识转换的能力，帮助学生养成良好的口头交际的习惯：清晰、流畅、达意，使学生知道在什么场合或情景下应怎么说。

#### （二）课程的目的

本课程的教学目的是通过大量的口语练习和实践，逐步培养和提高学生用英语进行口头交际的能力，同时帮助学生了解主要英语国家的文化背景和生活习俗。

#### （三）课程的任务

通过本课程的学习，学生应能就日常生活中的一般情景进行恰当的交谈；能就社会生活中的一般话题进行连贯的发言；能比较准确地表达思想，做到语音、语调、语法基本正确，语言运用基本得体。通过本门课程增强学生口语能力，使学生从事相关工作能尽快上手。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 第一部分 基础口语

##### 教学要求

- （1）表达模式：通过简短的对话展示语言功能的不同表达方式；
- （2）口语技能训练：通过大量的口语技能训练和语言实践活动，巩固和扩展所学语言功能的常用句型，强化交际技能；
- （3）话题讨论：通过对不同话题的讨论加深对英、美等主要英语国家文化

背景和生活习俗的了解，学会在具体语境中进行正确得体的交际。

#### 教学内容

- 1、表达模式
- 2、口语技能训练
- 3、话题讨论
- 4、语言情景

### 第二部分 商务口语

#### 教学要求

学生应能就常见、常用的商务活动实例进行学习和训练，从而在活动中学、在练习中记、在反复运用中把专业知识和常用表达方式运用在谈话中，并能比较准确地表达思想，语言运用基本得体。

#### 教学内容

- 1、接待外商
- 2、旅馆住宿
- 3、机场接人
- 4、旅游参观

### 三、本课程的教学重点

- 1、重要语言情景的常用表达方式。
- 2、交际技能的培养。
- 3、英、美等主要英语国家文化背景和生活习俗的知识。
- 4、接待外商。
- 5、旅馆住宿。
- 6、机杨接人。
- 7、旅游参观。

### 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲 课学时	习题课 学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
	第一部分 基础口语					
	1、表达模式	4		2	6	
	2、口语技能训练	4		2	6	
	3、话题讨论	4		4	8	
	4、语言情景	4		4	8	
	第二部分 商务口语					
	1、接待外商	2		4	6	
	2、旅馆住宿	4		6	10	
	3、机场接人	2		4	6	
	4、旅游参观	4		6	10	
	复习	2			2	
	考试	2			2	
	合计	32		32	64	

## 五、教材及参考书

### 1、教材：

大学英语口语教程（上），陆军、雷萍，外语教学与研究出版社，2011.10

### 2、参考书：

《21 世纪大学英语基础视听说教程教学参考》复旦大学等主编 复旦大学出版社

## 六、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 40%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60%。

## 《酒店英语口语》实训课程教学大纲

课程名称： 酒店英语口语

适用专业： 酒店管理

实训学时： 32

### 一、实训课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

英语口语是酒店管理专业的职业基础课程。口语是一种利用语言表达思想、进行口头交际的能力，本课程注重培养和训练学生语言知识转换的能力，帮助学生养成良好的口头交际的习惯：清晰、流畅、达意，使学生知道在什么场合或情景下应怎么说。

#### （二）课程的目的

本课程的教学目的是通过大量的口语练习和实践，逐步培养和提高学生用英语进行口头交际的能力，同时帮助学生了解主要英语国家的文化背景和生活习俗。

#### （三）课程的任务

通过本课程的学习，学生应能就日常生活中的一般情景进行恰当的交谈；能就社会生活中的一般话题进行连贯的发言；能比较准确地表达思想，做到语音、语调、语法基本正确，语言运用基本得体。通过本门课程增强学生口语能力，使学生从事相关工作能尽快上手。

### 二、实训课程的基本内容和要求

#### 第一部分 基础口语

##### 教学要求

- （1）表达模式：通过简短的对话展示语言功能的不同表达方式；
- （2）口语技能训练：通过大量的口语技能训练和语言实践活动，巩固和扩展所学语言功能的常用句型，强化交际技能；

(3) 话题讨论：通过对不同话题的讨论加深对英、美等主要英语国家文化背景和生活习俗的了解，学会在具体语境中进行正确得体的交际。

#### 教学内容

- 1、表达模式
- 2、口语技能训练
- 3、话题讨论
- 4、语言情景

### 第二部分 商务口语

#### 教学要求

学生应能就常见、常用的商务活动实例进行学习和训练，从而在活动中学、在练习中记、在反复运用中把专业知识和常用表达方式运用在谈话中，并能比较准确地表达思想，语言运用基本得体。

#### 教学内容

- 1、接待外商
- 2、旅馆住宿
- 3、机场接人
- 4、旅游参观

### 三、本课程的教学重点

- 1、重要语言情景的常用表达方式。
- 2、交际技能的培养。
- 3、英、美等主要英语国家文化背景和生活习俗的知识。
- 4、接待外商。
- 5、旅馆住宿。
- 6、机杨接人。
- 7、旅游参观。

### 四、实训课程学时分配

项目编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课学时数	理论讲课学时	实训场所	备注
1	第一部分 基础 口语 1、表达模式	指定相关内容，要求学生进行对话或表达。	2		教室	
2	2、口语技能训练	指定相关内容，要求学生进行对话或表达。	2		教室	
3	3、话题讨论	要求学生自找伙伴，进行指定或自定话题讨论。	4		教室	
4	4、语言情景	指定特定情景，要求学生扮演。	4		教室	
5	第二部分 商务口语 1、接待外商	模拟特定情景，要求学生扮演。	4		教室	
6	2、旅馆住宿	模拟特定情景，要求学生扮演。	6		教室	
7	3、机场接人	模拟特定情景，要求学生扮演。	4		教室	
8	4、旅游参观	模拟特定情景，要求学生扮演。	6		教室	
	合计		32			

## 五、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、教师评价与学生自评、互评相结合；
- 3、考核与评价成绩记入平时成绩。

## 六、推荐教材及实验实训指导书

### 1、教材：

大学英语口语教程（上），陆军、雷萍，外语教学与研究出版社，2011.10

### 2、参考书：

《21 世纪大学英语基础视听说教程教学参考》复旦大学等主编 复旦大学出版社

## 《形体训练》课程教学大纲

课程名称：形体训练

适用专业：酒店管理

总学时： 32

### 一. 课程的性质、目的和任务

(一) 课程性质：本课程是酒店管理专业的选修课。为了训练酒店管理专业学生的体型塑造，仪表，内在修养和审美情感而开设。

(二) 课程目的：通过本课程学习，使学生掌握正确的站姿、体态、完善自身体形塑造，锻炼身体各部位的柔韧性、协调性、延展性、对肢体各部位的支配能力，对各舞种的风格特点的掌握和对音乐节奏感的把握以及培养学生的艺术修养和情感表现力。

(三) 课程任务：以组合形式训练，教学编排是从易到难，从单一组合到综合性表演组合的过程，循序渐进的训练使学生能了解舞蹈形体课的重要性。

### 二. 课程的基本内容和要求

课程以芭蕾基训、中国古典舞、爵士舞两种舞种类型来训练。

芭蕾基训单一组合训练是最基本的训练，训练学生的基本站姿，坐姿，体态塑造，腿部的肌肉线条感，腿部的灵活性，脚下的稳定性以及全身的肢体协调性和舒展性。通过训练准确矫正学生们不良站姿，坐姿，走步，提高上下身协调配合能力并培养学生的内在高雅气质和提高审美能力。

中国古典舞基本训练组合，主要以眼神，身韵，古典舞基本手位和脚位几个部分组合训练，从而在形态、用力方法、动作规律及神情的表达上具有中国古典舞的风格特点。通过训练使学生能了解中国古典舞的风格特点：刚柔并济、形神相融，精髓：精、气、神。

爵士舞综合训练组合，以舞蹈动作的力度、鲜明的节奏感以及动作的大小对比、收放自如等爵士舞的风格特点，训练学生的全身肢体协调配合能力和灵活性，肢体得到全面解放，对音乐节奏的准确把握并培养每个学生情绪表达和性格外放，使学生能充分享受舞蹈带给他们的乐趣。

### 三. 课程的教学重点

课程的教学重点主要是矫正站姿、坐姿、走步、体态塑造，身体各部位的柔韧性、协调性、延展性。动作的质感，动作和动作之间的连接顺畅。对各舞种的风格特点的掌握和对音乐节奏感的把握以及情感表现力方面。

### 四. 课程学时分配

实训名称及内容	理论 / 实训 课学时数	实习/实训场所
舒展肢体各部位，软开度训练，体力素质方面训练，形体站姿，坐姿与步伐训练。地面勾绷脚与腰背训练组合。	实训 4	德艺楼 104 教室
芭蕾部分训练	理论 2 实训 8	德艺楼 104 教室
中国古典舞基本训练组合	理论 2 实训 6	德艺楼 104 教室
爵士舞综合训练组合	理论 2 实训 6	德艺楼 104 教室
总复习	实训 2	德艺楼 104 教室

总计	32	
----	----	--

## 五. 课程的考核与评价

本实训课程的考核采用综合考评,即:个人平时成绩与每学期期末考试成绩之总和。其中:个人平时成绩占 40%,包括出勤情况、随堂测评及课堂布置作业的回课情况;期末考试成绩占总成绩的 60%。

## 六. 推荐教材及实验实训指导书、参考书

教材:自编教材

参考书:

- 1、孟广城著:《古典芭蕾舞训练教程》上海音乐出版社
- 2、唐满城、金浩著:《中国古典舞身韵教学法》上海音乐出版社

## 《公关礼仪》课程教学大纲

课程名称：公关礼仪

适用专业：酒店管理

总学时： 32

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《公关礼仪》课程是面向高职酒店管理专业的一门职业技能课，是该专业的职业基础课，是该专业培养计划中的主干课程之一，也是一门必修课。

#### （二）课程的目的

这门课程本着理论适度、重在实用的教学原则，主要介绍有关礼仪基础知识、礼仪的起源与沿革，阐述实用个人礼仪、实用社交礼仪、实用公务礼仪，实用商务礼仪，实用服务礼仪，实用习俗礼仪，实用求职礼仪等的基本理论和实务，是理论性与实用性相结合、综合性很强的课程。

#### （三）课程的任务

学生通过本课程的学习，了解和掌握公关礼仪的基础知识，熟悉礼仪的构成和基本流程，并能达到一定的素质要求，可以适应酒店等岗位的实际工作。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 第一章 绪论

##### 教学要求

掌握礼仪的含义、特征；熟悉礼仪的起源与沿革；了解礼仪修养。

##### 教学内容

### 第一节 礼仪概述

一、礼仪的含义（一）“礼”、“仪”与“礼仪”（二）“礼仪”的相关概念，  
二、礼仪的特性（特征），三、礼仪的内容，四、礼仪的社会功能与作用（一）  
礼仪的社会功能（二）礼仪的作用

### 第二节 礼仪的起源与沿革

一、中华礼仪的起源，二、中华礼仪的发展，三、西方礼仪的渊源

### 第三节 礼仪修养

一、礼仪修养的内涵，二、礼仪修养的基础，三、礼仪修养的要点

## 第二章 实用个人礼仪

### 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握个人仪容礼仪，熟悉个人服饰礼仪，了解个人形体礼仪。

### 教学内容

#### 第一节 个人礼仪概述

一、个人礼仪的基本特征，二、个人礼仪修养的标准，三、个人礼仪修养的培养，四、个人礼仪修养的意义

#### 第二节 个人仪容礼仪

一、发型的修饰，二、面容的修饰，三、个人仪容保健

#### 第三节 个人服饰礼仪

一、着装的基本原则，二、着装的礼仪规范，三、饰物的佩戴艺术

#### 第四节 个人形体礼仪

一、体姿礼仪，二、表情礼仪，三、手势表情美

## 第三章 实用社交礼仪

### 教学要求

通过本章学习，掌握会面礼仪，熟悉交谈礼仪，了解宴请礼仪。

## 教学内容

### 第一节 社交礼仪概述

一、社交礼仪的含义, 二、社交礼仪的基本原则, 三、社交礼仪的发展趋势

### 第二节 会面礼仪

一、称谓礼仪, 二、介绍礼仪, 三、握手礼仪, 四、名片礼仪

### 第三节 交谈礼仪

一、讲究语言艺术, 二、使用礼貌用语, 三、有效选择话题, 四、学做最佳听众, 五、注意发问方式

### 第四节 宴请礼仪

一、宴会的种类, 二、宴会的组织, 三、赴宴的礼仪, 四、西餐的礼仪

## 第四章 实用公务礼仪

## 教学要求

通过本章教学, 使学生掌握办公室礼仪, 熟悉公文礼仪, 了解会议礼仪。

## 教学内容

### 第一节 公务礼仪概述

一、公务礼仪的特征, 二、公务礼仪的作用, 三、公务礼仪的原则

### 第二节 办公室礼仪

一、环境礼仪, 二、通信礼仪, 三、会客礼仪, 四、人际交往礼仪

### 第三节 公文礼仪

一、公文的分类, 二、公文写作规范礼仪, 三、办理公文礼仪, 四、公文运行礼仪

### 第四节 会议礼仪

一、会务工作程序, 二、常见几种会议的组织礼仪, 三、会议座次排列礼仪, 四、会议应邀礼仪

## 第五章 实用商务礼仪

## 教学要求

通过本章教学，使学生掌握商务接待与拜访礼仪，熟悉商务谈判礼仪，了解商务仪式礼仪。

## 教学内容

### 第一节 商务礼仪概述

一、商务礼仪的含义，二、商务礼仪的特点，三、商务礼仪的作用，四、商务礼仪的原则

### 第二节 商务接待与拜访礼仪

一、商务接待礼仪，二、商务拜访礼仪，三、商务馈赠礼仪

### 第三节 商务谈判礼仪

一、商务谈判礼仪的原则，二、商务谈判前的准备，三、谈判过程中的礼仪，四、谈判后签约中的礼仪

### 第四节 商务仪式礼仪

一、签约仪式，二、开业典礼仪式，三、庆典仪式，四、剪彩仪式

## 第六章 实用服务礼仪

## 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握饭店服务礼仪，熟悉导游服务礼仪，了解会展服务礼仪。

## 教学内容

### 第一节 服务与服务礼仪概述

一、服务概述，二、服务礼仪的内涵与特征，三、服务礼仪的基本要求

### 第二节 饭店服务礼仪

一、前厅部员工服务礼仪，二、总台服务礼仪，三、客房服务礼仪

### 第三节 导游服务礼仪

一、导游基本素质，二、导游迎送礼仪，三、导游带团礼仪，四、进出客人房间的礼仪，五、导游处理特殊问题的礼仪

### 第四节 会展服务礼仪

一、参展人员礼仪，二、展会服务礼仪，三、展会活动礼仪

## 第七章 实用习俗礼仪

### 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握民俗礼仪，熟悉节庆礼仪，了解宗教礼仪。

### 教学内容

#### 第一节 习俗礼仪概述

一、习俗礼仪的特征，二、习俗礼仪的原则

#### 第二节 民俗礼仪

一、婚礼礼仪，二、丧葬礼仪，三、探病礼仪

#### 第三节 节庆礼仪

一、中国民间传统节日，二、西方民间传统节日

#### 第四节 宗教礼仪

一、基督教，二、伊斯兰教，三、佛教

## 第八章 实用求职礼仪

### 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握求职前的准备，熟悉求职方式及其礼仪，了解面试礼仪与技巧。

### 教学内容

#### 第一节 求职礼仪概述

一、求职礼仪的作用，二、求职礼仪的原则

#### 第二节 求职前的准备

一、择业应聘前的准备，二、应聘前的仪表形象，三、离开原单位应做的准备

#### 第三节 求职方式及其礼仪

一、求职信礼仪，二、网上求职礼仪，三、电话求职礼仪，四、招聘会求职

## 礼仪

## 第四节 面试礼仪与技巧

一、面试的主要方式, 二、面试中测试的方法, 三、面试的基本礼仪, 四、面试时的答问技巧, 五、面试时的讨价技巧, 六、面试后续礼仪

## 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
	第一章 绪论 第一节 礼仪概述 第二节 礼仪的起源与沿革 第三节 礼仪修养	4			4	
	第二章 实用个人礼仪 第一节 个人礼仪概述 第二节 个人仪容礼仪 第三节 个人服饰礼仪 第四节 个人形体礼仪	4			4	
	第三章 实用社交礼仪 第一节 社交礼仪概述 第二节 会面礼仪 第三节 交谈礼仪 第四节 宴请礼仪	4			4	
	第四章 实用公务礼仪 第一节 公务礼仪概述 第二节 办公室礼仪 第三节 公文礼仪 第四节 会议礼仪	2			2	

第五章 实用商务礼仪 第一节 商务礼仪概述 第二节 商务接待与拜访礼仪 第三节 商务谈判礼仪 第四节 商务仪式礼仪	4			4	
第六章 实用服务礼仪 第一节 服务与服务礼仪概述 第二节 饭店服务礼仪 第三节 导游服务礼仪 第四节 会展服务礼仪	4			4	
第七章 实用习俗礼仪 第一节 习俗礼仪概述 第二节 民俗礼仪 第三节 节庆礼仪 第四节 宗教礼仪	3			2	
第八章 实用求职礼仪 第一节 求职礼仪概述 第二节 求职前的准备 第三节 求职方式及其礼仪 第四节 面试礼仪与技巧	3			2	
复习	2			2	
考试	2			2	
合计	32			30	

## 五、教材及参考书

### 1、教材：

《实用公关礼仪》，姚永敬，西安电子科技大学出版社，2014.1。

### 2、参考书：

《公关礼仪教程》，徐白，同济大学出版社，2007-03。

## 六、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 40%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60%。

## 《酒店会展服务》课程教学大纲

课程名称：饭店前厅与客房管理

适用专业：酒店管理

总学时： 24

### 一、本课程的性质、目的和任务

#### （一）课程性质

《酒店会展服务》是酒店管理专业学生的一门职业基础课，具有较强的实践性、创新性和应用性。本课程内容主要包括：会展的基础知识、会展服务与管理的基础知识；会议服务、展览服务、会展信息服务方面的知识；会展营销管理、会展人力资源管理、会展行业管理、会展项目管理、会展相关行业管理、会展品牌管理方面的知识。

#### （二）教学目的

会展业在我国是一个新兴行业，通过对本门课程的学习，可以加深学生对于会展专业知识，包括会展专业流程、会展策划与营销以及相关会展管理工作的认识，进而有助于全面提高学生自身的会展专业知识、相关专业技能与水平、从而加深学生对于会展业的认识，提高学生的整体专业水平。

#### （三）任务

学生通过学习本课程，能够掌握会展服务的基本技能，了解我国会展行业的发展概况，掌握如何进行国内参展与海外参展，同时做好会展服务。

### 二、教学内容和要求

#### 第一章 会展概述

##### 1、教学目的和要求

通过本章学习，要求掌握会展的概念与特征，了解会展业的起源及其发展历程、发展趋势，理解会展经济发展的条件，认识会展业发展现状。

##### 2、教学内容

###### 1.1 会展的概念与特征

1.2 会展发展的历史

1.3 会展发展的条件

1.4 会展业发展的现状与趋势

3、教学重点和难点

会展经济发展条件分析；会展业发展趋势

4、本章思考题

简述我国会展业发展现状与发展趋势。

## 第二章 会展服务与管理概述

1、教学目的和要求

通过本章学习，要求了解会展服务与管理的概念，理解会展服务与管理的特征，掌握会展服务与管理的内容，认识会展服务质量的要求与评定。

2、教学内容

2.1 会展服务与管理的概念

2.2 会展服务与管理的特征

2.3 会展服务与管理的内容

2.4 会展服务质量的要求与评定

3、教学重点和难点

会展服务与管理的特征；会展服务与管理的内容

4、本章思考题

分析会展服务与管理特征，并比较其异同点。

制定会展服务质量标准有哪些要求？

## 第三章 会议服务

1、教学目的和要求

通过本章学习，应当了解会议与会议服务的概念，理解会议服务具体的内容，掌握会议主要服务的流程，了解会议服务管理的内容。

2、教学内容

3.1 会议服务概述

### 3.2 会议服务的内容

### 3.3 会议服务的流程

### 3.4 会议服务的管理

## 3、教学重点和难点

会议服务流程；会议服务的具体内容

## 4、本章思考题

思考会议策划流程。

会议服务涉及哪几个方面的内容。

会议组织流程。

## 第四章 展览服务

### 1、教学目的和要求

通过本章学习，要求了解展览服务的概念和特点，熟悉展览服务的原则与标准，掌握展览服务的具体内容，了解和掌握展览服务的流程，认识展览服务的要求，掌握展览馆服务的具体内容。

### 2、教学内容

#### 4.1 展览服务概述

#### 4.2 展览服务的内容与要求

#### 4.3 展览服务的流程

#### 4.4 展览馆服务

### 3、教学重点和难点

展览服务的具体内容；展览服务的流程

### 4、本章思考题

展览服务原则与标准是什么？

展览服务内容有哪些？

简述展览服务流程。

## 第五章 会展信息服务

### 1、教学目的和要求

通过本章学习，要求了解会展信息服务的功能，认识会展信息的来源和具体分类，掌握会展信息服务的内容、现场管理信息化服务的内容，理解会展互联网信息服务。

## 2、教学内容

5.1 会展信息服务的概念与特征

5.2 会展信息的来源与分类

5.3 会展信息服务的内容

5.4 会展互联网信息的服务

## 3、教学重点和难点

会展信息服务的内容；会展互联网信息服务

## 4、本章思考题

会展信息服务功能有哪些？

如何进行会展市场信息的分类？

## 第六章 会展营销管理

### 1、教学目的和要求

通过本章学习，要求了解会展市场营销的概念与特征，会展营销控制的步骤和内容；掌握会展市场营销管理的内容，理解会展营销控制的作用，熟悉会展营销整合的知识。

### 2、教学内容

6.1 会展营销的概念与特征

6.2 会展营销管理的内容

6.3 会展营销的控制

6.4 会展的整合营销

### 3、教学重点和难点

会展市场营销管理的内容

### 4、本章思考题

会展市场管理的特征有哪些？

会展营销控制的步骤和内容有哪些？

## 第七章 会展人力资源管理

### 1、教学目的和要求

通过本章学习，要求掌握会展人力资源管理的概念，会展人力资源管理的原则与目标，会展人力资源开发的类型、原则和要求；掌握会展人才教育与培训的措施；了解并掌握会展人力资源管理的体系，了解会展人力资源规划的措施，会展人才教育与培训现状与特点。

### 2、教学内容

7.1 会展人力资源管理概述

7.2 会展人力资源的规划

7.3 会展人力资源的开发

7.4 会展人才教育与培训

### 3、教学重点和难点

会展人才教育与培训的措施

### 4、本章思考题

会展人力资源管理的原则和目标是什么？

会展人力资源规划的措施是什么？

## 第八章 会展行业管理

### 1、教学目的和要求

通过本章学习，了解政府、地方会展管理机构的具体状况，国外会展行业协会的运作模式，国内外主要会展业协会的状况，会展企业运营管理的业务流程；掌握会展管理机构的职能，会展行业协会的功能；理解会展企业运营管理的特点、内容。

### 2、教学内容

8.1 会展管理机构

8.2 会展行业自律机构

8.3 会展行业运作机构

8.4 会展行业的管理职能

### 3、教学重点和难点

会展管理机构的职能

#### 4、本章思考题

归纳会展国家管理机构的作用。

说明会展行业协会对会展发展的作用。

### 第九章 会展项目管理

#### 1、教学目的和要求

通过本章学习，了解会展项目管理的概念与特征；会展项目的评估方法和分类，掌握会展项目管理的趋势；会展项目的类型和特征；了解并掌握会展项目管理的过程。

#### 2、教学内容

9.1 会展项目管理概述

9.2 会展项目的类型与特征

9.3 会展项目的管理过程

9.4 会展项目的评估

#### 3、教学重点和难点

会展项目管理的趋势，会展项目类型

#### 4、本章思考题

简述会展项目管理的过程。

会展项目管理的趋势是什么？

### 第十章 会展相关行业管理

#### 1、教学目的和要求

通过本章学习，要求了解会展产业链基本结构，理解会展相关行业管理的目标，掌握会展相关行业服务内容，了解并掌握会展与旅游业、会展与酒店业、会展与物流业的相互关系。

#### 2、教学内容

10.1 会展相关行业管理概述

10.2 会展与旅游业

10.3 会展与酒店餐饮业

## 10.4 会展与物流业

## 3、教学重点和难点

会展相关行业服务内容

## 4、本章思考题

总结会展与旅游业、酒店业、餐饮业、物流业等之间的关系

## 第十一章 会展品牌管理

## 1、教学目的和要求

通过本章学习，了解会展品牌的概念和特征，掌握品牌展会的标准与作用，熟悉会展品牌形象的定位，理解会展品牌识别系统的规划，了解并掌握会展品牌经营的具体内容。

## 2、教学内容

11.1 会展品牌的概念与特征

11.2 会展品牌的标准与作用

11.3 会展品牌的创立

11.4 会展品牌的经营

## 3、教学重点和难点

会展品牌形象的定位

## 4、本章思考题

思考如何创立会展品牌？

会展品牌形象的定位如何界定？

## 四、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		理论教 学	习题 课	实训 课	作业
1	第 1 章 会展概述	2			1
2	第 2 章 会展服务与管理概述	2			
3	第 3 章 会议服务	2			1

4	第 4 章 展览服务	2			
5	第 5 章 会展信息服务	2			
6	第 6 章 会展营销管理	2			1
7	第 7 章 会展人力资源管理	2			
8	第 8 章 会展行业管理	1			1
9	第 9 章 会展项目管理	1			
10	第 10 章 会展相关行业管理	2			1
11	第 11 章 会展品牌管理	2			
12	复习	2			
13	考试	2			
14	合计	24			5

## 五、课程考核与评价

- 1、期末考试：闭卷考试，占总成绩 60%；
- 2、考勤及课堂讨论表现占 20%；
- 3、作业成绩占 20%。

## 六、使用教材及参考书

- 1、会展服务与管理. 张晶, 南京师范大学出版社, 2013. 4
- 2、参考用书:
  - (1)《会展概论》, 金辉主编, 上海人民出版社, 2004, 第 1 版
  - (2)《会展活动概论》, 刘大可主编, 清华大学出版社, 2004, 第 1 版
  - (3)《展览会策划与管理》, 王春雷, 陈震主编, 中国旅游出版社, 2006 年
  - (4)《会展与节事营销》, 王春雷主编, 中国旅游出版社, 2010, 第 1 版

## 《酒店会展服务》课程实训教学大纲

课程名称： 酒店会展服务

适用专业： 酒店管理

实训学时： 8

### 一、本实训课程的性质、目的和任务

#### （一）性质：

《酒店会展服务》是酒店管理专业学生的一门职业基础课，具有较强的实践性、创新性和应用性。本课程内容主要包括：会展的基础知识、会展服务与管理的基础知识；会议服务、展览服务、会展信息服务方面的知识；会展营销管理、会展人力资源管理、会展行业管理、会展项目管理、会展相关行业管理、会展品牌管理方面的知识。

#### （二）目的

秘书实务实训教学环节的教学目的在于：理论联系实际，以实训为手段，全面了解、演练和掌握《会展服务与管理》中的操作实务，更好的扮演专业角色。

#### （三）任务

（1）全面了解本课程的内容与结构，掌握各章节内容之间的内在联系。

（2）《会展服务与管理》涉及会展服务的各环节，是会展经营成败与否的关键。因而各环节缺一不可，均应熟练掌握与运用。

（3）结合实训进行课堂讲授，切实加强对学生会展策划实务过程的分析与实际操作技能、解决实际问题能力的训练。

### 二、本实训课程的基本内容和要求

本课程分为三个模块进行。

会展准备部分主要包括发布信息、成本预算和经费筹集、会场布置、展前检查与协调等。通过本模块的学习，要求学生了解会展准备的内容、掌握发布信息的内容和方法、重点掌握会场布置的相关内容和方法、掌握会展前期检查和协调的方式。

正式参展部分主要包括展位申请及预定、了解会展服务、展会接待等。通过本模块的学习，要求学生了解展位申请相关知识、会展服务具体内容以及展会接待注意事项。

展会结束部分主要包括展会总结及经验梳理等。通过本模块的学习，要求学生掌握撤展并不意味着结束，而要及时做出总结整理，为下次参展做好准备。

### 三、本实训课程的教学重点

- 1) 由教师指定某一会展活动，要求学生写出准备工作方案。
- 2) 由教师指定某一会展活动，要求学生写出正式参展程序。
- 3) 为某一会展活动做一个完整的总结。

### 四、本实训课程学时分配

项目 编号	实习/实训项目名称	实习/实训内容介绍	实习实训 课时数	理论讲 课学时	实习/实训 场 所
1	会展准备的内容	会展服务所需的基本技能	2		课堂
2	会场布置的相关内容和方法	会展的布置	2		课堂、课外
3	会展服务	会展中的各项服务	2		课堂
4	了解总结整理	对会展活动进行总结	2		课堂
	合计		8		

### 五、本实训教学环节的考核与评价

1. 本实训环节依据课堂实训表现和设计方案的质量进行考核和评价；
2. 本实训教学环节的成绩占总成绩的20%

### 六、使用教材及参考书

- 1、会展服务与管理. 张晶, 南京师范大学出版社, 2013. 4
- 2、参考用书:
  - (1) 《会展概论》, 金辉主编, 上海人民出版社, 2004, 第 1 版
  - (2) 《会展活动概论》, 刘大可主编, 清华大学出版社, 2004, 第 1 版
  - (3) 《展览会策划与管理》, 王春雷, 陈震主编, 中国旅游出版社, 2006 年
  - (4) 《会展与节事营销》, 王春雷主编, 中国旅游出版社, 2010, 第 1 版

## 《饭店前厅与客房管理》课程教学大纲

课程名称：饭店前厅与客房管理

适用专业：酒店管理

总学时： 48

### 一、本课程的性质、目的和任务

#### （一）课程性质

本课程是酒店管理专业的一门专业必修课。由前厅服务管理与客房服务管理两大部分组成，主要向学生系统地介绍了饭店前厅和客房管理的专业知识、服务知识和操作技能，既有饭店该部门员工必须遵守和掌握的基础知识，又有该部门新信息的介绍。

#### （二）教学目的

通过本课程的学习，应使学生初步掌握客房预订、入住登记、大厅服务与客人离店结账服务等前厅对客服务技能；掌握客房接待服务、客房物品管理等技能，并使达到中级以上服务员资格水平。为今后在工作中进行前厅与客房服务管理打下坚实基础。

#### （三）任务

1. 通过课堂讲授、课后复习、作业练习等教学形式，使学生全面掌握饭店前厅与客房部的基本内容。

2. 通过各类案例分析和探讨，使学生认识饭店前厅和客房服务中的要点。

### 二、教学内容和要求

#### 第一章 前厅部概述

##### 要求：

通过本章学习使学生对现代饭店前厅部有个基本认识。掌握前厅部在现代饭店经营管理中的基本功能和重要地位。理解前厅部的组织机构设置于主要管理岗位的职责，前厅部环境和人员素质要求。

##### 内容：

#### 一、前厅部的重要地位和作用

## 二、前厅部的组织结构

## 三、前厅部的环境

## 四、前厅部工作人员的素质要求

### 第二章 客房预订

#### 要求：

通过本章使学生了解客房预订的基本概念、意义和任务，掌握客房预订的程序、渠道和方式，理解超额预订的管理以及订房纠纷的处理方法和技巧。

#### 内容：

##### 一、客房预订的渠道、方式和类别

##### 二、客房预订的形式和程序

##### 三、超额预订的概念

##### 四、超额预订的纠纷处理

### 第三章 前台接待

#### 要求：

通过本章学习使学生了解接待准备工作的知识，前厅接待工作的意义，掌握入住登记程序，客房商品推销技巧，理解对可接待技巧和客房营销策略。

#### 内容：

##### 一、入住登记的意义

##### 二、入住登记的程序

##### 三、分房的顺序和技巧

##### 四、销售的技巧与方法

##### 五、客房状况的控制

### 第四章 前厅服务管理

#### 要求：

了解并掌握礼宾服务、问询服务、总机服务、商务中心服务、收银服务等前厅系列服务的内容、基本程序和要求；学习金钥匙服务理念，进一步认识前厅在饭店中的地位和作用。

#### 内容：

##### 一、礼宾服务的程序和管理内容

二、问询服务的程序和管理内容

三、总机的岗位职责和管理内容

四、收银服务的程序和管理内容

## 第五章 前厅房价管理与客房经营统计分析

要求:

了解房价的特点、种类和计价方式,了解制定房价的主要影响因素,房价的确定方法和房价控制与调整的方法,理解客房经营统计分析的主要指标和计算分析方法。

内容:

一、房价的制定和计算

二、前厅部经营统计分析报表

## 第六章 前厅部信息管理

要求:

了解客情预测表的传递过程,前厅相关报表的制作,理解前厅部信息沟通与协调方法和过程,了解前厅部电脑化管理的目的和意义,前厅电脑系统的功能。

内容:

一、相关报表的制作

二、客情预测表的传递

三、前厅部的信息沟通和协调

四、前厅部的电脑管理

## 第七章 前厅宾客关系

要点:

认识建立客史档案的意义与管理,掌握接受和处理客人投诉的原则和程序,理解接受处理客人投诉的程序和技巧。

内容:

一、良好宾客关系的建立

二、客史档案的刮泥

三、客人投诉的分类

四、投诉的处理

## 第八章 客房部概述

### 要求:

通过本章教学,要求学生了解客房部在饭店中地位与功能,知晓客房部的组织机构及其主要岗位职责、学习客房部与其他部门沟通的意义和内容,掌握客房的种类和设备用品。

### 内容:

- 一、客房部的功能和地位
- 二、客房部的作用和特点
- 三、客房部的组织结构和岗位职责
- 四、客房的设计
- 五、主题客房
- 六、客房部基层组织和管理者的素质

## 第九章 客房清洁保养工作及管理

### 要求:

掌握客房清洁整理工作的基本内容和操作程序,了解客房清洁整理质量控制的方法和要求,了解饭店公共区域卫生的特点、业务范围、主要部位清洁卫生要求和质量控制方法。

### 内容:

- 一、客房接待服务的模式及各自优缺点
- 二、客房接待服务的规范
- 三、客房接待服务的控制和管理

## 第十章 客房接待服务与管理

通过本章的学习使学生掌握客房服务内容、客房部优质服务的涵义,了解客房接待服务的模式及各自优缺点,理解客房服务质量管理的标准。

## 第十一章 客房设备与物品管理

### 要求:

认识客房部设备的分类及规格,掌握客房设备的日常维护保养工作,了解客房日用品管理的方法,客房布件的规格、管理以及储存保养。

### 内容:

- 一、客房部的设备管理
- 二、客房部可用品的管理及意义
- 三、客房部布草的控制与管理

## 第十二章 客房安全管理

### 要求:

通过本章的学习使得学生了解客房安全管理的基本含义, 防盗与防火工作及其他意外事故的防范, 了解各类应急事件的处理方法。

### 内容:

- 一、客房安全管理的意义
- 二、客房安全设施的配置
- 三、饭店安全事故的处理方法
- 四、饭店突发事件应急预案的管理

## 第十三章 客房人力资源管理

### 要求:

了解客房部的人员编制, 学习客房部员工招聘与培训方法, 熟悉对员工工作绩效评估, 掌握恰当的激励方式, 从而提高员工素质, 加强客房部的管理。

### 内容:

- 一、客房劳动组织设计
- 二、客房员工的培训
- 三、员工的考评和激励

## 三、本课程的教学重点

### 1. 掌握酒店前厅与客房部的主要岗位职责及服务程序

前厅部是酒店的信息传递中枢, 有着极其重要的地位, 同时担任了许多服务内容, 客房部在整个酒店中有着重要的作用, 服务范围最为广泛, 工作任务最为繁重, 通过学习要求学生这两个部门有着清晰的了解。

### 2. 掌握前厅客房部的服务重点

在对客服务过程中会出现许多特殊情况, 要求服务员要有很强的应变能力, 需要通过学习培养学生的应变能力, 对解决各类问题有着清晰的思路。

## 四、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		理论教 学	习题 课	实训 课	作业
1	第一章 前厅部概述	4			1
2	第二章 客房预订	4			
3	第三章 前台接待	6			1
4	第四章 前厅服务管理	8			
5	第五章 前厅房价管理与客房经营统计分析	2			
6	第六章 前厅部信息管理	2			1
7	第七章 前厅宾客关系	2			
8	第八章 客房部概述	4			1
9	第九章 客房清洁保养工作及管理	4			
10	第十章 客房接待服务与管理	4			1
11	第十一章 客房设备与物品管理	2			
12	第十二章 客房安全管理	2			
13	第十三章 客房人力资源管理	2			
14	复习	2			
15	考试				
16	合计	48			5

## 五、课程考核与评价

- 1、期末考试：闭卷考试，占总成绩 60%；
- 2、考勤及课堂讨论表现占 20%；
- 3、作业成绩占 20%。

## 六、使用教材及参考书

- 1、《前厅与客房管理》（第三版），郭春慧、肖树青主编，中国财政经济出版社，2010.5
- 2、参考用书：
  - (1) 余炳炎、朱承强：《饭店前厅与客房管理》，南开大学出版社，2001.7

## 《饭店餐饮管理》课程教学大纲

课程名称：饭店餐饮管理

适用专业：酒店管理

总学时： 32

### 一、课程目的、性质和任务：

（一）说明：本课程的教学旨在以现代饭店原理为基础，综合运用多学科知识，对现代饭店餐饮管理作较为全面，系统的阐述和研究。。

（二）目的：通过该课程的学习，应使学生全面了解现代饭店餐饮业的基本状况，系统掌握饭店餐饮管理的基本知识和科学方法，为进一步学习和研究饭店部门业务管理以及毕业后从事与旅游饭店餐饮业相关工作打好基础。

（三）任务：

1. 通过课堂讲授、课后复习、作业练习等教学形式，使学生全面掌握饭店餐饮服务的基本理论和基本方法。

2. 通过酒店餐饮管理中各类问题的分析和探讨，使学生认识饭店餐饮组织管理理论。

3. 通过课堂讨论、案例分析，使学生认识饭店餐饮经营管理理论。

### 二、本课程的基本内容和要求

#### 第一章 餐饮管理概论

教学要求：

通过本章节的学习，使学员了解餐饮部是饭店不可缺少的一个重要部门，其经营的好坏不仅直接关系到饭店的经济收入，而且还直接影响到饭店的品牌和竞争力。

课程内容：

一、饭店餐饮部的地位和作用

二、饭店餐饮管理的特点

三、饭店餐饮管理的基本要求

四、饭店餐饮管理的基本方法

五、饭店餐饮部的组织机构

## 第二章 菜单设计

教学要求：

通过本章节的学习，让学员了解菜单是饭店餐饮部出售的食品、饮料的名称和价格等的一览表，也是客人到一家餐厅中挑选、品尝佳肴的最主要依据。学习制作简单的菜单。

课程内容：

一、菜单的分类、内容、作用

二、制定菜单的依据

三、菜单设计的内容与技巧

四、菜单设计点评

## 第三章 餐饮服务管理

教学要求：

通过本章节的学习，使学员了解餐厅是餐饮部的对客服务部门，处于餐饮经营的第一线。它具有人对人、面对面的服务特点，因此决定了其管理好坏将直接关系到饭店的声誉和效益。熟悉中餐服务流程与西餐服务流程。

课程内容：

一、餐饮服务卖场的设计的原则、内容和要求

二、餐饮服务的方式、基本原则

1、中餐服务流程

2、西餐服务流程

### 三、餐饮服务质量管理的基本环节和方法

#### 第四章 宴会的设计与组织

##### 教学要求:

通过本章节的学习,使学员了解宴会餐饮部的重要经营项目,是饭店经济收入的重要来源,是关系到饭店声誉的一个重要组成部分。学习简单的宴会设计布局,从而为今后从事餐饮部宴会预订岗位打下基础。

##### 课程内容:

- 一、宴会的特点、种类、发展趋势
- 二、宴会的预订方式、程序
- 三、宴会设计的内容与方法
- 四、宴会的组织与实施

### 三、本课程的教学重点

本课程为专业理论课,本课程的教学重点是:餐饮管理的基本要求和基本方法;菜单设计的方法及技巧;餐饮服务买场的设计;餐饮服务流程及管理方法;宴会厅的设计;宴会的组织与实施。主要是培养学生认识与初步掌握饭店餐饮管理和服务的方法,也是为学生今后从事酒店餐饮服务与管理工作的打下坚实的基础。

### 四、课时分配

章节	内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/实训课学时	小计	备注
第一章	餐饮管理概述					
第一节	饭店餐饮部的地位和作用	1			1	
第二节	饭店餐饮管理的特点、基本要求	2			2	

第三节	饭店餐饮管理的基本方法	2			2	
第四节	饭店餐饮部的组织机构	1			1	
第二章	菜单设计					
第一节	菜单的分类、内容、作用	2			2	
第二节	菜单设计的依据	1			1	
第三节	菜单设计的内容与技巧	3			3	
	菜单设计点评	2			2	
第三章	餐饮服务管理					
第一节	餐饮服务卖场的的设计的原则、 内容和要求	2			2	
第二节	餐饮服务的方式、基本原则	2			2	
第三节	餐饮服务质量管理的基本环 节和方法	4			4	
第四章	宴会的设计与组织					
第一节	宴会的特点、种类、发展趋势	1			1	
第二节	宴会厅的设计	3			3	
第三节	宴会设计的点评	2			2	
第四节	宴会的组织实施	1			1	
	复习	1			1	
	考试	2			2	
合计		32			32	

## 五、课程考核与评价

- 1、学生课堂表现：出勤率、学习态度等；
- 2、回家作业与练习；
- 3、期末考查，平时成绩 40%，考试成绩 60%。

## 六、推荐使用教材及参考书

### 1、教材：

《现代饭店餐饮管理》（邹益民主编，中国财政经济出版社，2005 年 7 月，

第二版)

2、参考书:

《餐饮管理》，嵇步峰、侯兵主编，中国纺织出版社，2008 年 7 月

## 《餐饮实务》课程教学大纲

课程名称：餐饮实务

适用专业：酒店管理

总学时： 64

### 一、本课程的性质、目的和任务

#### (一)课程性质

本课程的教学旨在以现代饭店餐饮管理为基础，综合运用多学科知识，对现代旅游饭店中的操作技能作一个全面的学习和训练。

#### (二)教学目的

通过本课程的教学，应使学生全面了解旅游饭店餐饮服务的基本技能，熟练掌握饭店餐饮服务的五大技能，为进一步学习掌握饭店餐饮部门业务管理以及毕业后从事与旅游饭店业相关工作打好基础。我们将课程分为以下五个模块：托盘、餐巾折花、斟酒、铺台、上菜和派菜等。

#### (三)任务

通过课堂讲授、技能训练等教学形式，使学生全面掌握饭店餐饮服务的五大基本技能。

### 二、教学内容和要求

#### 第一章 托盘服务技能

- 1、托盘在餐厅服务中的重要作用
- 2、托盘的种类及用途
- 3、托盘的操作要领

#### 第二章 餐巾折花服务技能

- 1、杯花折叠
- 2、盆花折叠

#### 第三章 斟酒服务技能

- 1、酒水服务程序
- 2、具体操作要领
- 3、斟酒注意事项

#### 第四章 铺台服务技能

- 1、中餐铺台程序
- 2、西餐铺台程序

#### 第五章 上菜、派菜服务技能

- 1、分让式派菜服务
- 2、旁桌式派菜服务
- 3、转台式派汤服务

### 三、本课程的教学重点

- 1、托盘技能训练
- 2、斟酒技能训练
- 3、中、西餐宴会铺台训练
- 4、上菜、派菜技能训练

### 四、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		理论教学	习题课	实训课	作业
1	第一章 托盘技能训练	3		6	1
2	第二章 餐巾折花	3		6	1
3	第三章 斟酒技能训练	3		6	1
4	第四章 中餐、西餐铺台	5		20	
5	第五章 上菜、派菜训练	2		6	1

6	考试			4	
7	合计	16		48	4

## 五、课程考核与评价

1. 期末考试：操作考试，占总成绩 60%；
2. 考勤及课堂操作测验占 40%；

## 六、使用教材及参考书

1. 《餐饮服务与管理》（第一版），杨强主编，北京大学出版社、中国农业大学出版社，2010 年 6 月。

### 2. 参考用书：

(1) 汪蓓静：《餐厅服务员》（中级），中国劳动社会保障出版社，2011 年 9 月

(2) 胡爱娟：《餐饮技能实训》，北京大学出版社，2007 年 6 月

## 《餐饮实务》课程实训教学大纲

课程名称：餐饮实务

适用专业：酒店管理

实训学时：48

### 一、本实训课程的性质、目的和任务

（一）性质：《餐饮实务》是酒店管理专业的专业考查课程,本课程是饭店服务专业的一门专业基础课。通过教学,使学生懂得礼节礼貌和餐厅技能操作方面的基础知识,对餐厅服务礼仪和服务技能有较完整、系统的了解,培养学生熟练的掌握有关餐厅服务的技能知识,提高灵活运用礼仪和技能操作规范的能力,具备饭店服务工作人员的基本素质。

（二）目的：本课程是应用性较强的学科,希望通过学习服务礼仪和服务技能,使学生切实提高礼仪素质和服务技能操作素质,并在掌握仪容仪态、举止言谈、技能操作方面练就较为扎实的基本功。

（三）任务：

1. 通过课堂教学和实际操作,使学生在理论与实际结合的基础上,更深刻地理解和掌握餐饮服务的基本技能;

2. 通过课堂教学和实际操作,提高学生运用餐饮服务技能来解决服务中碰到的问题,从而达到提高服务质量的目的。为将来顺利地适应餐饮工作,更好地从事餐饮服务与管理奠定良好基础。

### 二、本实训课程的基本内容和要求

#### 实训一 托盘

通过托盘的实训,使学生掌握托盘的程序及操作要领,养成良好的托盘操作习惯,并且能在较短的时间里达到轻托 4 瓶啤酒、重托 5 斤物品的操作要求。

#### 实训二 餐巾折花

通过餐巾折花的实训,让学生熟练掌握 10 种盆花花型、10 种杯花花型的折叠方法,争取在规定的时间内完成操作。

#### 实训三 斟酒

通过斟酒实训，掌握徒手斟酒程序及操作要点和托盘斟酒的方法。能正确熟练地为客人斟倒酒水。

#### 实训四 中餐宴会铺台

通过铺中餐宴会台的实训，了解铺台的基本程序、要点，能规范地铺设一张中餐宴会 10 人台。

#### 实训五 上菜、分菜服务

通过上菜、分菜的实训，掌握上菜服务的基本程序及服务标准，能够熟练、规范地进行上菜、分菜服务。

#### 实训六 铺西餐宴会 6 人台

通过铺西餐宴会的实训，了解西餐宴会的用餐方式，掌握餐具与菜单的关系，能较熟练地根据菜单及时铺设西餐宴会台，并且能在规定的时间内按要求完成铺台任务。

#### 实训七 铺西餐早餐 4 人台

通过铺西餐早餐 4 人台的实训，掌握铺台的操作程序和标准，养成良好的操作习惯，并且能在规定的时间内按要求完成铺台任务。

#### 实训八 中餐宴会铺台找差错

通过中餐宴会铺台找差错的实训，进一步了解铺台的规范及要点，正确书写出差错内容，在规定的时间内找出 5 个差错。

#### 实训九 西餐早餐台找差错

通过西餐早餐铺台找差错的实训，进一步了解铺台的规范及要点，正确书写出差错内容，在规定的时间内找出 5 个差错。

### 三、本实训课程的教学重点

本实训课程的重点在于餐饮服务中的五大技能。主要是托盘、斟酒、餐巾折花、铺台（中、西餐）、上菜派菜等，同时也是为学生进入酒店餐饮服务工作打下结实的基础。

### 四、本实训课程学时分配

项目 编号	实习/实训项目名 称	实习/实训内容介绍	实习实训 课时数	理论讲 课学时	实习/实训 场 所
1	托盘	轻托盘、重托盘训练	6		模拟餐厅
2	餐巾折花	折叠盆花 10 种、折叠杯花 10 种	6		模拟餐厅
3	斟酒	徒手斟酒、托盘斟酒	6		模拟餐厅
4	中餐宴会铺台	铺 8 人台、10 人台	4		模拟餐厅
5	上菜、分菜	上菜姿势及位置、分菜 3 种方法	6		模拟餐厅
6	西餐早餐铺台	铺 2 人台、4 人台	2		模拟餐厅
7	西餐宴会铺台	铺 6 人台	6		模拟餐厅
8	中餐宴会铺台找 差错	寻找中餐宴会铺台差错并规范书写 差错	4		模拟餐厅
9	西餐早餐铺台找 差错	寻找西餐早餐铺台差错并规范书写 差错	4		模拟餐厅
10	考试	操作考试	4		模拟餐厅
合计			48		

## 五、本实训教学环节的考核与评价

1. 本实训教学环节依据课堂实训表现和平时阶段性考核相结合，占总成绩的40%；
2. 本实训教学环节的期末考试成绩占总成绩的60%。

## 六、推荐使用教材及参考书

### 1、教材：

《餐厅服务员》（中级），汪蓓静主编，中国劳动社会保障出版社，2011.9

### 2、参考书：

(1)《餐饮技能实训》胡爱娟编著，北京大学出版社，2007.6

## 《法律礼仪道德》课程教学大纲

课程名称： 法律礼仪道德

适用专业： 酒店管理

总学时： 21

### 一、本课程的性质、目的和任务

（一）课程的性质：《法律礼仪道德》是酒店管理专业的一门技术性必修课程。是系统介绍酒店基本知识、酒店法律法规、酒店礼仪和职业道德的技术性课程，也是参加上海旅委考证的课程，知识面非常广，基本涵盖酒店日常管理课程，是一门非常实用又全面的课程。

（二）课程的目的：明确提出通过本课程学习，使学生全面系统地了解饭店综合知识，掌握饭店管理中所涉及的各项专业理论知识与实务操作，达到对饭店管理中所涉及的各方面知识有一个比较概括性、整体性的了解，为将来考证和就业及职业发展作做一定的基础准备。

（三）课程的任务：通过本课程的学习，增强学生对饭店综合理论的理解和业务知识的运用，为今后我国饭店管理发展，提供专业人才。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 第一章 旅游饭店概述

教学要求：通过本章的学习，使学生了解旅游的概述，理解上海都市旅游的特点，掌握饭店和饭店业的概述。

教学内容：

##### 第一节 旅游概论

一、旅游的概述 二、中国旅游业

##### 第二节 上海都市旅游

一、上海概述 二、上海都市旅游海都市旅游的定位和特色

三、上海将形成“一圈四区三带一岛”旅游新格局

四、重点发展六大旅游新业态

### 第三节 旅游饭店概论

一、饭店的功能      二、饭店的组织结构      三、上海的饭店业

四、上海的星级饭店和绿色饭店饭店的地位和作用

五、上海饭店业的发展趋势

## 第二章 旅游饭店法律规范

教学要求：通过本章的学习，使学生了解旅游饭店国家标准和行业规范，理解饭店安全管理制度、严禁“黄赌毒”管理制度，掌握饭店消费者权益管理制度和劳动法律制度。

教学内容：

### 第一节 旅游饭店国家标准和行业规范

一、旅游饭店星级评定制度      二、绿色旅游饭店

三、旅游饭店行业规范      四、饭店员工守则

### 第二节 饭店安全管理制度

一、饭店安全管理概述      二、饭店治安管理      三、饭店消防管理

四、饭店食品安全      五、饭店娱乐安全      六、饭店突发事件应

急规范

### 第三节 严禁“黄赌毒”管理制度

一、严禁卖淫嫖娼管理制度      二、严禁赌博管理制度

三、严禁毒品管理制度      四、预防艾滋病

### 第四节 饭店消费权益管理制度

一、旅游者的权利和义务      二、饭店的权利和义务

三、饭店消费权益争议与解决途径      四、处理客人投诉

五、订立劳动合同的原则      六、劳动合同的订立和解除

七、劳动者的权利和义务      八、解决劳动争议的原则和程序

### 第五节 劳动法律制度

- 一、订立劳动合同的原则
- 二、劳动合同的订立和解除
- 三、劳动者的权利和义务
- 四、解决劳动争议的原则和程序

### 第三章 旅游职业道德

教学要求：通过本章的学习，使学生理解旅游职业道德主要规范，掌握加强道德修养，做好饭店服务工作。

教学内容：

#### 第一节 道德、职业道德、旅游职业道德概述

- 一、道德建设的根本任务
- 二、道德建设的主要内容
- 三、职业道德的特点和主要特点
- 四、旅游职业道德的基本原则和要求及重要性

#### 五、旅游职业道德的主要规范

#### 第二节 加强道德修养，做好饭店服务工作

- 一、增强饭店服务意识
- 二、道德修养的含义
- 三、道德修养的内容

### 第四章 饭店服务礼仪

教学要求：通过本章的学习，使学生了解基本礼仪及宗教和民族礼仪，理解部分客源国（地区概况与礼仪），掌握饭店主要岗位服务礼仪。

教学内容：饭店服务礼仪、宗教和民族礼仪、部分客源国（地区）概况与礼仪、饭店主要岗位服务礼仪

#### 第一节 饭店服务礼仪

- 一、仪容仪表礼仪
- 二、行为举止礼仪
- 三、见面交谈
- 四、礼宾交往礼仪

#### 第二节 宗教和民族礼仪

- 一、佛教礼仪
- 二、基督教礼仪
- 三、伊斯兰教礼仪
- 四、道教礼仪
- 五、我国部分少数民族礼仪

#### 第三节 部分客源国（地区）概况与礼仪

- 一、亚洲
- 二、欧美
- 三、大洋洲
- 四、港澳台

#### 第四节 饭店主要岗位服务礼仪

- |          |          |          |
|----------|----------|----------|
| 一、大厅服务礼仪 | 二、总台服务礼仪 | 三、客房服务礼仪 |
| 四、餐饮服务礼仪 | 五、康乐服务礼仪 | 六、商场服务礼仪 |

### 三、本课程的教学重点

- 1、旅游概论
- 2、上海都市旅游
- 3、旅游饭店国家标准和
- 4、行业规范
- 5、饭店安全管理制度
- 6、饭店消费权益管理制度
- 7、劳动法律制度
- 8、道德、职业道德、旅游职业道德概述
- 9、饭店服务礼仪
- 10、宗教和民族礼仪
- 11、部分客源国（地区）概况与礼仪
- 12、饭店主要岗位服务礼仪

### 四、课程学时分配

序号	内容	理论讲 课学时	习题课学 时	实习/实训 课学时	小计	备注
	第一章 旅游饭店 第一节 旅游概论 第二节 上海都市旅游 第三节 旅游饭店概论	5			5	
	第二章 旅游饭店法律规范 第一节 旅游饭店国家标准和 行业规范	4			4	

	第二节 饭店安全管理制度 第三节 严禁“黄赌毒”管理制度 第四节 饭店消费权益管理制度 第五节 劳动法律制度					
	第三章旅游职业道德 第一节 道德、职业道德、旅游 职业道德概述 第二节 加强道德修养，做好饭 店服务工作	4			4	
	第四章 饭店服务礼仪 第一节 饭店服务礼仪 第二节 宗教和民族礼仪 第三节 部分客源国（地区）概 况与礼仪 第四节 饭店主要岗位服务礼 仪	4			4	
	复习	2			2	
	考试	2			2	
	合计	21			21	

## 五、推荐使用教材或参考书

### 1、教材：

《饭店综合知识》，上海市旅游局，2011年3月。

## 六、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 40%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60%。

## 《饭店情景英语》课程教学大纲

课程名称： 饭店情景英语

适用专业： 酒店管理

总学时： 128

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

饭店情景英语是一门进行饭店英语口语技能训练的职业技术课程。它的主要内容是围绕日常饭店生活服务规范用语和一般进行服务会话和连续口头表达能力、附加写和听的综合服务用语训练。

#### （二）课程的目的

饭店情景英语是酒店管理的专业英语课程。专业英语是高等学校英语教学的一个重要组成部分。学生经过基础英语阶段的学习，掌握了基本的阅读、听说与写作技能，具备了相当的词汇量。专业英语的学习有助于促进学生完成从学习到实际应用的过渡。

#### （三）课程的任务

开设酒店情景英语可以帮助学生熟练掌握酒店及餐饮服务行业的实用英语知识，强化该专业学生的英语实践能力，同时可以引导学生更加深入地了解酒店行业的一些专门知识以及实际的操作规程等，为学生毕业后从事该行业工作打下坚实的英语交际和业务实践基础。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### PART I THE FRONT OFFICE 第一部分 前厅部

##### 1、基本内容：

Room Reservations, At the reception desk, The bellman, At the

information desk, The cashier, Setting guests' complaints, The business center and the general switchboard.

2、重点或难点内容:

A long distance call reservation, A face to face reservation, Registration, Extending the stay, Introducing hotel services, Ticket-booking service, Introducing some scenic spots, Showing the way, Foreign currency exchange, Checking out, Changing a room, Charging more, Introducing the services of the business center, Dealing with the telephone problem.

PART II THE HOUSEKEEPING DEPARTMENT      第二部分      房务部

1、教学内容:

Guiding the guests to their rooms, Chamber service, Special services, Laundry service, Wake up call service.

2、教学要求 (重点难点):

Recognizing the guests, About the room facilities, About the hotel services, Making up the room, Cleaning the room, Buying things on request, About the room services, Explaining how to get the service, Suggesting express service, Explaining time differences, A morning call, Leaving the hotel.

PART III FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT      第三部分      餐饮部

1、教学内容:

At the bar, Seating the diners, Taking orders, Serving dishes, Ways of paying, Birthday party, Western food and buffet.

2、教学要求:

Chinese and foreign wines, Passing on a message, A reservation call, Receiving the diners, A complaint about the dining room, Helping to order dishes, Chinese food, Wine orders, Misserving, Normal service for a Chinese banquet, Going to a Chinese birthday party, Birthday cake, Signing the bill, Paying with credit card, Western breakfast,

Buffet.

PART IV SHOOING ARCADE      第四部分      商场部

1、教学内容:

At the tourist souvenir department, At the arts and crafts department, At the pharmacy and foodstuff counter, At the cashier' s counter, At the cultural and recreational articles department.

2、教学要求:

Greeting customers, Recommending a Toy, Testing the quality, Holding one price policy, Cooling off a persistent guest, Persuading the customer to buy, Handing difficult situations, Wrapping the goods, Talking about sizes, Showing by comparison, At the cashier' s counter, At the book counter.

PART V HOTEL MANAGEMENT      第五部分      饭店管理

1、教学内容:

Hosting guests, Sales promotion, Pubic relations, Settling complaints, Dealing with special problems, At the manager' s office.

2、教学要求:

Congratulating a guest on her birthday, Making an appointment, Taking about hotel reservations, Arranging for a convention, Offering special services, Dealing with a difficult guest, Handing a complaint about restaurant service, Handing a complaint about room reservation, Claiming for damage an loss, Security, Orientation, Morning briefing, Arranging for an exhibition.

### 三、本课程的教学重点

1、A long distance call reservation, A face to face reservation, Registration, Extending the stay, Introducing hotel services, Ticket-booking service, Introducing some scenic spots, Showing the

way, Foreign currency exchange, Checking out, Changing a room, Charging more, Introducing the services of the business center, Dealing with the telephone problem.

2、Recognizing the guests, About the room facilities, About the hotel services, Making up the room, Cleaning the room, Buying things on request, About the room services, Explaining how to get the service, Suggesting express service, Explaining time differences, A morning call, Leaving the hotel.

3、Chinese and foreign wines, Passing on a message, A reservation call, Receiving the diners, A complaint about the dining room, Helping to order dishes, Chinese food, Wine orders, Misserving, Normal service for a Chinese banquet, Going to a Chinese birthday party, Birthday cake, Signing the bill, Paying with credit card, Western breakfast, Buffet.

4、Greeting customers, Recommending a Toy, Testing the quality, Holding one price policy, Cooling off a persistent guest, Persuading the customer to buy, Handing difficult situations, Wrapping the goods, Talking about sizes, Showing by comparison, At the cashier' s counter, At the book counter.

5、Congratulating a guest on her birthday, Making an appointment, Taking about hotel reservations, Arranging for a convention, Offering special services, Dealing with a difficult guest, Handing a complaint about restaurant service, Handing a complaint about room reservation, Claiming for damage an loss, Security, Orientation, Morning briefing, Arranging for an exhibition.

#### 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
	PART I THE FRONT OFFICE	14		8	22	
	PART II THE HOUSEKEEPING DEPARTMENT	14		8	22	
	PART III FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT	14		8	22	
	PART IV SHOOOING ARCADE	14		8	22	
	PARTV HOTEL MANAGEMENT	22		12	34	
	复习	4			4	
	考试	2			2	
	合计	84		44	128	

## 五、教材及参考书

### 1、教材：

《饭店服务实用英语》，上海旅游行业饭店职业能力认证系列教材编委会编，旅游教育出版社，2011.9

### 2、参考书：

金锦 《旅游英语》 科学出版社（2006）

## 六、课程考核与评价

考试成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 20% ，期中成绩占总成绩的 20%，期末成绩占总成绩的 60% 。

平时成绩评定：平时成绩通过模拟演练、参与情况进行评价， 占总成绩的 20% 。

期中考核评定：期中成绩通过考试评定， 占总成绩的 20% 。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定， 占总成绩的 60% 。

## 《饭店情景英语》实训课程教学大纲

课程名称： 饭店情景英语

适用专业： 酒店管理

实训学时： 44

### 一、实训课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

饭店情景英语是一门进行饭店英语口语技能训练的职业技术课程。它的主要内容是围绕日常饭店生活服务规范用语和一般进行服务会话和连续口头表达能力、附加写和听的综合服务用语训练。

#### （二）课程的目的

饭店情景英语是酒店管理的专业英语课程。专业英语是高等学校英语教学的一个重要组成部分。学生经过基础英语阶段的学习，掌握了基本的阅读、听说与写作技能，具备了相当的词汇量。专业英语的学习有助于促进学生完成从学习到实际应用的过渡。

#### （三）课程的任务

开设酒店情景英语可以帮助学生熟练掌握酒店及餐饮服务行业的实用英语知识，强化该专业学生的英语实践能力，同时可以引导学生更加深入地了解酒店行业的一些专门知识以及实际的操作规程等，为学生毕业后从事该行业工作打下坚实的英语交际和业务实践基础。

### 二、实训课程的基本内容和要求

#### 1、教学内容

本课程实践教学的基本内容是对理论教学基本内容的应用，包括了酒店前厅部、房务部、餐饮部、商场部、饭店管理的模拟会话场景。

#### 2、教学要求

本课程的重点和难点内容是根据理论教学的内容和学生的基本素质结合在一起，主要是酒店各部门的常用语的使用和客人的沟通是会话中的重点

和难点。在导游英语中的重点和难点主要是对景点主要特色的讲解。

### 三、实训课程的教学重点

1、A long distance call reservation, A face to face reservation, Registration, Extending the stay, Introducing hotel services, Ticket-booking service, Introducing some scenic spots, Showing the way, Foreign currency exchange, Checking out, Changing a room, Charging more, Introducing the services of the business center, Dealing with the telephone problem.

2、Recognizing the guests, About the room facilities, About the hotel services, Making up the room, Cleaning the room, Buying things on request, About the room services, Explaining how to get the service, Suggesting express service, Explaining time differences, A morning call, Leaving the hotel.

3、Chinese and foreign wines, Passing on a message, A reservation call, Receiving the diners, A complaint about the dining room, Helping to order dishes, Chinese food, Wine orders, Misserving, Normal service for a Chinese banquet, Going to a Chinese birthday party, Birthday cake, Signing the bill, Paying with credit card, Western breakfast, Buffet.

4、Greeting customers, Recommending a Toy, Testing the quality, Holding one price policy, Cooling off a persistent guest, Persuading the customer to buy, Handling difficult situations, Wrapping the goods, Talking about sizes, Showing by comparison, At the cashier's counter, At the book counter.

5、Congratulating a guest on her birthday, Making an appointment, Taking about hotel reservations, Arranging for a convention, Offering special services, Dealing with a difficult guest, Handling a complaint about restaurant service, Handling a complaint about room

reservation, Claiming for damage an loss, Security, Orientation, Morning briefing, Arranging for an exhibition.

#### 四、实训课程学时分配

项目编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课学时数	理论讲课学时	实训场所	备注
1	PART I THE FRONT OFFICE	采取学生模拟结合老师指导方式进行情景模拟训练。	8		教室	
2	PART II THE HOUSEKEEPING DEPARTMENT	采取学生模拟结合老师指导方式进行情景模拟训练。	8		教室	
3	PART III FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT	采取学生模拟结合老师指导方式进行情景模拟训练。	8		教室	
4	PART IV SHOOOING ARCADE	采取学生模拟结合老师指导方式进行情景模拟训练。	8		教室	
	PARTV HOTEL MANAGEMENT	采取学生模拟结合老师指导方式进行情景模拟训练。	12		教室	
	合计		44			

#### 五、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、考核与评价成绩记入平时成绩。

#### 六、推荐教材及实验实训指导书

##### 1、教材：

《饭店服务实用英语》，上海旅游行业饭店职业能力认证系列教材编委会编，旅游教育出版社，2011.9

##### 2、参考书：

金锦 《旅游英语》 科学出版社（2006）

## 《前厅与客房实务》课程教学大纲

课程名称：前厅与客房实务

适用专业：酒店管理

总学时： 48

### 一、本课程的性质、目的和任务

#### (一)课程性质

《客房实务》是酒店管理专业的专业必修课,通过教学,使学生懂得礼仪礼节和客房技能操作方面的基本知识,对客房服务礼仪和服务技能有较完整、系统的了解,培养学生熟练的掌握有关对客服务的技能知识,提高灵活运用礼仪和技能操作规范的能力,具备饭店服务工作人员的基本素质。

#### (二)教学目的

本课程是应用性较强的学科,希望通过学习服务礼仪和服务技能,使学生切实提高礼仪素质和服务技能操作素质,并在掌握仪容仪态、举止言谈、技能操作方面练就较为扎实的基本功。

#### (三)任务

1. 通过课堂讲授、课后复习、作业练习等教学形式,使学生全面掌握饭店客房部服务的基本内容。

2. 通过各类案例分析和探讨,使学生认识饭店客房服务中的要点。

### 二、教学内容和要求

#### 实训一 敲门进房

通过敲门进房的实训,明确客房是客人的私人领域,要尊重客人的隐私;培养进房前观察和思索的意识,养成敲门进房的习惯。

#### 实训二 查房服务

通过查房实训,掌握走客房的检查程序及操作要点,能正确熟练完成查房服务。

#### 实训三 卫生间的清扫

通过卫生间清扫的实训,掌握卫生间清扫的程序和标准,养成良好的操作习

惯，并且能在规定的时间内按要求完成清扫任务。

#### 实训四 卧室的清扫

通过卧室清扫的实训，掌握卧室清扫的程序和标准，养成良好的操作习惯，并且能在规定的时间内按要求完成清扫任务。

#### 实训五 吸尘器的使用

通过吸尘器使用方法的培训、练习，使学生能够正确地使用吸尘器，能够熟练地使用吸尘器进行清洁工作。

#### 实训六 洗衣服务

通过对收洗客衣的训练，掌握收洗客衣程序，操作规范，能正确熟练完成对客服务。

#### 实训七 标准间物品配备与摆放

通过标准间物品摆放的实训，使学生能够掌握标准间物品的正确配置和摆放位置，并在规定时间内完成实训任务。

### 三、本课程的教学重点

#### 1、掌握客房部相关服务技能的理论知识

客房部有着很多的服务技能，操作性很强，在进行操作训练之前首先要解决理论部分的知识。比如操作的流程，清洁剂的配方等等，只有通过理论的支持才能更好的掌握操作技能。

#### 2、熟练掌握各项操作技能

对于中式铺床、工作车的准备、房间的清扫等技能只有通过不断的练习，才能使学生熟练掌握。

### 四、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		实训教 学	习题 课	理论 课	作业
1	一 敲门进房			1	
2	二 查房服务			1	
3	三 卫生间的清扫			2	1
4	四 卧室的清扫			2	

5	五 吸尘器的使用			1	1
6	六 洗衣服务			1	
7	七 标准间物品配备与摆放			2	1
	实训一 中式铺床	26			
	实训二 准备布草车	3			
	实训三 开夜床服务	3			
8	考试	4		2	
9	合计	36		12	3
	总学时	48			

## 五、课程考核与评价

1. 期末考试：操作考试，占总成绩 60%；
2. 考勤及课堂讨论表现占 40%；

## 六、使用教材及参考书

1. 《饭店服务基本功实训》（第一版），贾海芝主编，清华大学出版社，2008. 4
2. 参考用书：
  - (1) 黄英，林红海：《饭店客房管理实务》，清华大学出版社，2008. 11

## 《前厅与客房实务》课程实训大纲

课程名称：客房实务

适用专业：酒店管理

实训学时：36

### 一、本课程的性质、目的和任务

#### (一)课程性质

《客房实务》是酒店管理专业的专业必修,通过教学,使学生懂得礼仪礼节和客房技能操作方面的基本知识,对客房服务礼仪和服务技能有较完整、系统的了解,培养学生熟练的掌握有关对客服务的技能知识,提高灵活运用礼仪和技能操作规范的能力,具备饭店服务工作人员的基本素质。

#### (二)教学目的

本课程是应用性较强的学科,希望通过学习服务礼仪和服务技能,使学生切实提高礼仪素质和服务技能操作素质,并在掌握仪容仪态、举止言谈、技能操作方面练就较为扎实的基本功。

#### (三)任务

1. 通过课堂讲授、实训操作等教学形式,使学生全面掌握饭店客房部操作理论的基本内容和实际技能。

2. 通过各类案例分析和探讨,使学生认识客房服务中的要点。

### 二、教学内容和要求

#### 实训一 中式铺床

通过中式铺床的实训,使学生掌握中式铺床的程序及操作要领,养成良好的操作习惯,并且能在规定的时间内按要求完成操作。

#### 实训二 准备布草车

通过对布草车准备的实训,掌握准备布草车的程序、要点,能正确熟练准备好一架布草车,并学会对布草车的日常清洁保养。

#### 实训三 开夜床服务

通过开夜床服务的实训,掌握晚间服务的内容、程序及服务标准,能够熟练、

规范地进行夜床服务。

### 三、本课程的教学重点

#### 1、掌握客房部相关服务技能的理论知识

客房部有着很多的服务技能，操作性很强，在进行操作训练之前首先要解决理论部分的知识。比如操作的流程，清洁剂的配方等等，只有通过理论的支持才能更好的掌握操作技能。

#### 2、熟练掌握各项操作技能

对于中式铺床、工作车的准备、开夜床等技能只有通过不断的练习，才能使  
学生熟练掌握。

### 四、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		实训教 学	习题 课	理论 课	作业
1	实训一 中式铺床	26			
2	实训二 准备布草车	3			
3	实训三 开夜床服务	3			
4	考试	4			
5	合计	36			

### 五、课程考核与评价

1. 期末考试：操作考试，占总成绩 60%；
2. 考勤及课堂讨论表现占 40%；

### 六、使用教材及参考书

1. 《饭店服务基本功实训》（第一版），贾海芝主编，清华大学出版社，2008. 4
2. 参考用书：
  - (1) 黄英，林红海：《饭店客房管理实务》，清华大学出版社，2008. 11

## 《饭店市场营销》课程教学大纲

课程名称：饭店市场营销

适用专业：酒店管理

总学时： 48

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《饭店市场营销》课程是面向高职酒店管理专业的一门职业技能课，是该专业的职业基础课，是该专业培养计划中的主干课程之一，也是一门必修课。

#### （二）课程的目的

这门课程本着理论适度、重在实用的教学原则，主要介绍有关饭店营销的概念、要素体系，阐述旅游饭店市场营销环境，旅游饭店顾客购买行为分析，旅游饭店市场信息、市场研究与市场预测、旅游饭店市场细分与旅游饭店目标市场选择、旅游饭店市场营销战略，旅游饭店产品策略、价格策略、促销策略、分销渠道策略等的基本理论和实务，是理论性与实用性相结合、综合性很强的课程。

#### （三）课程的任务

学生通过本课程的学习，了解和掌握旅游饭店市场营销的基础知识，熟悉旅游饭店市场营销的构成和基本流程，并能达到一定的素质要求，可以适应旅游饭店销售、采购等岗位的实际工作。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 第一章 绪论

##### 教学要求

掌握营销、市场营销、旅游饭店市场营销的概念；熟悉市场营销观念的演变；了解旅游饭店市场营销新理念。

##### 教学内容

#### 第一节 营销的基本概念

一、市场的概念，二、市场营销的定义，三、旅游饭店市场营销的概念

## 第二节 市场营销观念的演变

一、生产观念，二、产品观念，三、推销观念，四、市场营销观念，五、社会营销观念，六、大市场营销观念，七、全球营销观念

## 第三节 旅游饭店市场营销新理念

一、服务营销，二、关系营销，三、网络营销

## 第二章 旅游饭店市场营销环境

### 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握旅游饭店市场营销环境分析方法，熟悉旅游饭店市场营销内部环境分析，了解旅游饭店市场营销宏观环境。

### 教学内容

#### 第一节 旅游饭店市场营销环境概述

一、旅游饭店市场营销环境的概念，二、旅游饭店市场营销环境的特点

#### 第二节 旅游饭店市场营销宏观环境分析

一、政治环境，二、经济环境，三、自然环境，四、社会文化环境，五、人口环境因素，六、科学技术环境

#### 第三节 旅游饭店市场营销微观环境分析

一、饭店本身，二、饭店供应商，三、饭店中间商，四、饭店消费者，五、饭店竞争者，六、社会公众

#### 第四节 旅游饭店市场营销内部环境分析

一、地理位置选择，二、规模，三、建筑设计与装修，四、大堂布局与设计，五、客房陈设，六、餐厅特色，七、服务

#### 第五节 旅游饭店市场营销环境分析方法

一、SWOT 分析法，二、饭店营销机会与威胁分析方法，三、市场机会与威胁中的饭店对策

## 第三章 旅游饭店顾客购买行为分析

## 教学要求

通过本章学习,掌握影响旅游饭店顾客购买行为的因素,熟悉旅游饭店顾客购买决策过程,了解服务消费者动机的形成。

## 教学内容

### 第一节 旅游饭店顾客购买行为概述

一、旅游饭店顾客购买行为的概念,二、旅游饭店顾客购买行为的类型,三、旅游饭店顾客购买行为的模式 5W+1H,四、服务消费者动机的形成

### 第二节 影响旅游饭店顾客购买行为的因素

一、社会因素,二、文化因素,三、经济因素,四、个人因素,五、心理因素

### 第三节 旅游饭店顾客购买决策过程

一、识别需要,二、搜集信息,三、选择评估,四、购买决定,五、购后行为

## 第四章 旅游饭店市场信息、市场研究与市场预测

## 教学要求

通过本章教学,使学生掌握旅游饭店市场研究,熟悉旅游饭店市场预测,了解相关概念。

## 教学内容

### 第一节 饭店市场信息

一、饭店市场营销信息,二、饭店市场营销信息系统

### 第二节 旅游饭店市场研究

一、内部资料,二、营销情报,三、饭店市场调研的含义,四、旅游饭店市场调研程序,五、旅游饭店市场调研的方法,六、旅游饭店市场调研的技术

### 第三节 旅游饭店市场预测

一、饭店市场预测的概念,二、饭店市场预测的内容,三、饭店市场预测的步骤,四、饭店市场预测方法

## 第五章 旅游饭店市场细分与旅游饭店目标市场选择

### 教学要求

通过本章教学,使学生掌握旅游饭店市场细分,熟悉旅游饭店目标市场的选择,了解旅游饭店市场定位。

### 教学内容

#### 第一节 旅游饭店市场细分

一、旅游饭店市场细分的概念,二、旅游饭店市场细分的作用,三、有效市场细分的条件,四、旅游饭店市场顾客偏好,五、旅游饭店市场细分的标准,六、旅游饭店市场细分的程序

#### 第二节 旅游饭店目标市场的选择

一、旅游饭店目标市场选择的定义,二、评估细分目标市场:需考虑的因素,三、旅游饭店目标市场选择模式,四、旅游饭店目标市场选择策略,五、影响目标市场选择的客观因素

#### 第三节 旅游饭店市场定位

一、旅游饭店市场定位概念,二、旅游饭店市场定位的意义,三、旅游饭店市场定位的方法,四、旅游饭店市场定位的过程,五、旅游饭店市场定位策略

## 第六章 旅游饭店市场营销战略

### 教学要求

通过本章的学习,使学生掌握旅游饭店市场发展战略策略,熟悉旅游饭店市场竞争策略,了解旅游饭店市场营销组合策略。

### 教学内容

#### 第一节 旅游饭店市场营销战略概述

一、旅游饭店市场营销战略的概念,二、旅游饭店市场营销战略的特点,三、旅游饭店市场营销战略的意义,四、制定旅游饭店市场营销战略的程序

#### 第二节 旅游饭店市场发展战略策略

一、旅游饭店市场发展策略的概念和特点，二、旅游饭店市场发展策略的指导意义，三、旅游饭店市场发展策略的选择分析

### 第三节 旅游饭店市场竞争策略

一、对竞争对手的分析，二、旅游饭店企业市场地位分析，三、旅游饭店企业市场竞争策略

### 第四节 旅游饭店市场营销组合策略

一、旅游饭店市场营销组合的概念，二、旅游饭店市场营销组合的意义，三、旅游饭店市场营销组合应用的一般原则，四、旅游饭店 4C 市场营销组合策略，五、旅游饭店 4P 市场营销组合策略的新涵义

## 第七章 旅游饭店产品，价格，渠道和促销策略

### 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握旅游饭店产品的生命周期，熟悉旅游饭店产品定价方法，了解旅游饭店广告和旅游饭店产品分销渠道策略。

### 教学内容

#### 第一节 旅游饭店产品与旅游饭店产品生命周期

一、旅游饭店产品的内涵，二、旅游饭店产品的特点，三、旅游饭店产品的生命周期，四、旅游饭店产品生命周期不同阶段的销售策略

#### 第二节 旅游饭店新产品开发策略

一、旅游饭店新产品的概念及类型，二、开发旅游饭店新产品的原则，三、开发旅游饭店新产品的程序，四、旅游饭店新产品开发的趋势

#### 第三节 旅游饭店产品品牌策略

一、旅游饭店产品品牌的概念和构成，二、旅游饭店产品品牌的作用，三、旅游饭店产品品牌策略应注意的问题，四、旅游饭店产品品牌策略的运用

#### 第四节 影响旅游饭店产品定价的因素

一、旅游饭店产品价格概念，二、影响旅游饭店产品定价决策的因素

#### 第五节 旅游饭店产品定价方法

## 第六节 旅游饭店产品定价策略

一、新产品定价策略，二、心理定价策略，三、折扣定价策略，四、价格调整

## 第七节 旅游饭店促销概述

一、旅游饭店促销的含义，二、旅游饭店促销的作用，三、旅游饭店促销组合，

## 第八节 旅游饭店广告

一、旅游饭店广告的概念与作用，二、旅游饭店广告决策

## 第九节 旅游饭店人员推销

## 第十节 旅游饭店营业推广

## 第十一节 旅游饭店产品分销渠道策略概述

## 第十二节 旅游饭店中间商

## 第十三节 旅游饭店产品分销渠道策略

# 第八章 旅游饭店市场营销管理过程、饭店电子商务

## 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握饭店电子商务体系的构建，熟悉旅游饭店市场营销管理过程，了解旅游饭店市场营销控制。

## 教学内容

### 第一节 旅游饭店市场营销管理过程

### 第二节 旅游饭店市场营销计划

### 第三节 旅游饭店市场营销控制

### 第四节 饭店电子商务概述

### 第五节 饭店电子商务体系的构建

### 第六节 技术层面上的饭店电子商务经营

### 第七节 饭店电子商务发展战略

## 三、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲 课学时	习题课 学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
	第一章 绪论 第一节 营销的基本概念 第二节 市场营销观念的演变 第三节 旅游饭店市场营销新理念	6			6	
	第二章 旅游饭店市场营销环境 第一节 旅游饭店市场营销环境概述 第二节 旅游饭店市场营销宏观环境分析 第三节 旅游饭店市场营销微观环境分析 第四节 旅游饭店市场营销内部环境分析 第五节 旅游饭店市场营销环境分析方法	6			6	
	第三章 旅游饭店顾客购买行为分析 第一节 旅游饭店顾客购买行为概述 第二节 影响旅游饭店顾客购买行为的因素 第三节 旅游饭店顾客购买决策过程	6			6	
	第四章 旅游饭店市场信息、市场研究与市场预测 第一节 饭店市场信息 第二节 旅游饭店市场研究	3			3	

	第三节 旅游饭店市场预测					
	第五章 旅游饭店市场细分与旅游饭店目标市场选择 第一节 旅游饭店市场细分 第二节 旅游饭店目标市场的选择 第三节 旅游饭店市场定位	3			3	
	第六章 旅游饭店市场营销战略 第一节 旅游饭店市场营销战略概述 第二节 旅游饭店市场发展战略策略 第三节 旅游饭店市场竞争策略 第四节 旅游饭店市场营销组合策略	3			3	
	第七章 旅游饭店产品，价格，渠道和促销策略 第一节 旅游饭店产品与旅游饭店产品生命周期 第二节 旅游饭店新产品开发策略 第三节 旅游饭店产品品牌策略 第四节 影响旅游饭店产品定价的因素 第五节 旅游饭店产品定价方法 第六节 旅游饭店产品定价策略 第七节 旅游饭店促销概述 第八节 旅游饭店广告 第九节 旅游饭店人员推销 第十节 旅游饭店营业推广 第十一节 旅游饭店产品分销渠道策略概述 第十二节 旅游饭店中间商 第十三节 旅游饭店产品分销渠道策略	12			12	
	第八章 旅游饭店市场营销管理过程、饭店	6			6	

电子商务					
第一节 旅游饭店市场营销管理过程					
第二节 旅游饭店市场营销计划					
第三节 旅游饭店市场营销控制					
第四节 饭店电子商务概述					
第五节 饭店电子商务体系的构建					
第六节 技术层面上的饭店电子商务经营					
第七节 饭店电子商务发展战略					
复习	3			3	
合计	48			48	

#### 四、课程考核与评价

考试成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 20%，期中成绩占总成绩的 20%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 20%。

期中考核评定：期中成绩通过考试评定，占总成绩的 20%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60%。

#### 五、教材及参考书

##### 1、教材：

《旅游饭店市场营销》，严伟，上海交通大学出版社，2010-02。

##### 2、参考书：

《旅游与饭店业市场营销学》，刘明广，中国轻工业出版社 2009-12。

## 《酒店管理信息系统》课程教学大纲

课程名称： 酒店管理信息系统

适用专业： 酒店管理

总学时： 48

### 一、课程的性质、目的和任务

#### (一) 课程的性质

《酒店管理信息系统》属于酒店管理专业职业技术课程之一。它以饭店信息化管理系统为依托,让学生掌握饭店现代化的管理模式和酒店信息系统的操作流程。它是一门实践性很强的课程。学生通过本课程的学习,为今后从事饭店前厅、客房、餐饮等部门的基层管理工作和服务工作,打下良好的基础。

#### (二) 课程的目的

让学生通过学习有关饭店计算机管理的相关知识,运用饭店管理的方法指导学生掌握饭店计算机管理中各项操作技能:包括预订接待系统、账务审核系统、客房中心系统、综合收银系统等。

#### (三) 课程的任务

通过本课程的学习使学生掌握饭店计算机管理中各项操作技能:具备预订接待能力、账务审核能力、客房中心系统查询能力、综合收银能力等。使学生具备较强的服务意识和较高的职业道德,养成良好的业务素质与身心素质。让学生能够很快地适应现代饭店管理的要求。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 项目一 OPERA 操作系统概况

##### 教学要求

1. 熟练掌握 OPERA 系统的特点。
2. 熟练掌握 OPERA 系统的登录方法及口令的设置。

##### 教学内容

1. OPERA 的简介。
2. OPERA 的特点。

3. OPERA 的基本操作。

项目二 预订接待系统

任务 1 散客的操作

教学要求

1. 熟练掌握主单信息的填写方法。
2. 熟练掌握客人信息的填写方法。
3. 熟练掌握客人预订操作的流程和方法。
4. 熟练掌握客人登记操作的流程和方法。
5. 掌握客人历史档案的查询统计方法。
6. 熟练掌握宾客联房的方法。
7. 掌握留言的四种形式和作用。
8. 熟练掌握散客的换房和续住的操作方法。

教学内容

1. 主单信息。
2. 客人信息。
3. 散客预订操作当前客人信息的查询。
4. 客人历史档案的查询和统计。
5. 散客登记操作。
6. 宾客联房。
7. 宾客留言、记事备注与去向。
8. 散客的换房与续住。

任务 2 团体操作

教学要求

1. 熟练掌握团体预订操作的流程和方法。
2. 熟练掌握团体主单查询的多种方法。
3. 熟练掌握团体主单成员信息的多种查询方法。
4. 熟练掌握团体信息的修改方法。
5. 熟练掌握团体预订的确认、取消与恢复操作方法。

6. 熟练掌握团体登记的流程与方法。
7. 掌握特殊团体登记的方法。

#### 教学内容

1. 团体预订。
2. 团体主单的查询。
3. 团体成员主单的查询。
4. 团体信息的修改。
5. 团体的确认、取消与恢复。
6. 有关 AR 账。
7. 团体登记。
8. 特殊团体登记。

### 任务 3 其他操作

#### 教学要求

1. 熟练掌握散客与成员的相互转化的条件与方法。
2. 掌握房类和房间信息的查询方法。

#### 教学内容

1. 散客与成员的相互转化。
2. 房类信息的查询。
3. 房间信息的查询。

## 项目三 帐务审核系统

### 任务 1 前台账务的基本处理

#### 教学要求

1. 熟练掌握账单查询的方法。
2. 熟练掌握客人定金和费用的输入方法。
3. 熟练掌握账务的调整和冲账的操作方法
4. 熟练掌握手工转账和自动转账的方法。

#### 教学内容

1. 账单的查询。
2. 定金的输入。

3. 费用的输入。
4. 账务的修改。
5. 转账。

### 任务 2 散客的结账处理

#### 教学要求

1. 熟练掌握部分结账的意义和操作方法。
2. 熟练掌握分单结账的意义和操作方法。
3. 熟练掌握散客结账退房的流程和方法。
4. 熟练掌握散客挂账的概念和操作方法。
5. 熟练掌握账务补救的方法。

#### 教学内容

1. 部分结账。
2. 分单结账。
3. 散客结账退房。
4. 散客挂账处理。
5. 账务补救。

### 任务 3 团体结账处理

#### 教学要求

1. 熟练掌握团体付款码的作用和使用方法。
2. 熟练掌握后台账务处理方法。
3. 熟练掌握团体手工结账退房方法。
4. 熟练掌握夜间稽核的意义。

#### 教学内容

1. 团体付款码的查询与定义。
2. 团体手工结账退房。
3. 后台账务处理。
4. 夜间稽核。
5. 其他功能。

## 项目四 客房中心系统

## 任务 1 房态管理

### 教学要求

1. 熟练掌握房态的修改方法。
2. 熟练掌握维护房的设置与解除方法。
3. 掌握查房的通讯方法。

### 教学内容

1. 查房处理与前台的通讯。
2. 房态的修改。
3. 维护房态的设置与修改。

## 项目五 综合收银系统

### 任务 1 综合收银的交接班

#### 教学要求

1. 掌握账单综合收银的交接班的方法

#### 教学内容

1. 综合收银的交接班。

### 任务 2 点菜收银

#### 教学要求

1. 熟练掌握菜单的建立方法。
2. 熟练掌握点菜的操作方法。
3. 熟练掌握菜单的操作方法。
4. 熟练掌握结账的操作方法。
5. 熟练掌握菜单结账的补救。

#### 教学内容

1. 菜单的建立。
2. 点菜操作。
3. 菜单的修改。
4. 结账操作。
5. 已结账菜单菜单的查询及重新重新查询。

### 任务 3 餐饮预订

### 教学要求

1. 掌握预订单的建立、修改、确认、取消与转登记的方法。

### 教学内容

1. 预订单的建立。
2. 预订单的修改。
3. 预订单的确认。
4. 预订单的取消。
5. 预订转登记。

## 三、本课程的教学重点

- 1、OPERA 的基本操作。
- 2、散客预订操作当前客人信息的查询。客人历史档案的查询和统计。散客登记操作、宾客联房。
- 3、团体预订。团体主单的查询。团体成员主单的查询。团体信息的修改。
- 4、房类信息的查询。房间信息的查询。
- 5、账单的查询。定金的输入。费用的输入。
- 6、部分结账。分单结账。客结账退房。散客挂账处理。
- 7、团体付款码的查询与定义。团体手工结账退房。
- 8、查房处理与前台的通讯。房态的修改。
- 9、菜单的建立。点菜操作。菜单的修改。结账操作。
- 10、预订单的建立。预订单的修改。预订单的确认。

## 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
	项目一 OPERA 操作系统概况	1		1	2	
	项目二 预订接待系统					
	任务 1 散客的操作	4		6	10	
	任务 2 团体操作					

	任务 3 其他操作					
	项目三 帐务审核系统 任务 1 前台账务的基本处理 任务 2 散客的结账处理 任务 3 团体结账处理	4		8	12	
	项目四 客房中心系统 任务 1 房态管理	3		5	8	
	项目五 综合收银系统 任务 1 综合收银的交接班 任务 2 点菜收银 任务 3 餐饮预订	4		8	12	
	考试			4	4	
	合计	16		32	48	

## 五、教材及参考书

### 1、教材：

《酒店管理信息系统教程——Opera 系统应用》，陈为新、黄崎等，中国旅游出版社，2016.2

### 2、参考书：

《现代饭店计算机管理》 魏善沛 编著，重庆大学出版社；第 2 版（2009 年 8 月 1 日）

《Opera PMS》案例讲义

## 六、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过学习态度和纪律和操作情况等方式进行，占总成绩的 40%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60%。

## 《酒店管理信息系统》实训课程教学大纲

课程名称： 酒店管理信息系统

适用专业： 酒店管理

实训学时： 32

### 一、实训课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《酒店管理信息系统》属于酒店管理专业职业技术课程之一。它以饭店信息化管理系统为依托，让学生掌握饭店现代化的管理模式和酒店信息系统的操作流程。它是一门实践性很强的课程。学生通过本课程的学习，为今后从事饭店前厅、客房、餐饮等部门的基层管理工作和服务工作，打下良好的基础。

#### （二）课程的目的

让学生通过学习有关饭店计算机管理的相关知识，运用饭店管理的方法指导学生掌握饭店计算机管理中各项操作技能：包括预订接待系统、账务审核系统、客房中心系统、综合收银系统等。

#### （三）课程的任务

通过本课程的学习使学生掌握饭店计算机管理中各项操作技能：具备预订接待能力、账务审核能力、客房中心系统查询能力、综合收银能力等。使学生具备较强的服务意识和较高的职业道德，养成良好的业务素质与身心素质。让学生能够很快地适应现代饭店管理的要求。

### 二、实训课程的基本内容和要求

基本要求：

掌握人际交往与沟通的基本知识

掌握 Opera PMS 系统各个功能模块

要具有运用计算机进行业务操作的能力

具有一定的人际交往能力和社会协作能力

具有为客人办理入住手续的能力

具有为客人办理离店手续的能力

具有为客人办理预定手续的能力

具有收银、夜审等操作的能力

基本内容:

Profile (Individual、Company、Travel agent、Source、Group master、Contact)

Reservation

Check in

Check out

Recepiton

Housekeeping

Cashiering

Night Audit

Rate management

Accounts Receivable

Package Management

Event Management

Opera PMS 综合案例

Opera PMS 综合习题

### 三、实训课程的教学重点

本实训课程教学重点是让学生应会酒店管理系统 Opera 的各个模块功能和操作流程，特别是客人资料、预定、管家、收银、夜审等模块的操作，使学生具有操作酒店管理信息系统 Opera 的知识能力和职业技能。

### 四、实训课程学时分配

项目 编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课 学时数	理论讲 课学时	实训 场所	备注

1	Profile	Individual、Company、Travel agent、Source、Group master、Contact	1		机房	
2	Reservation	New Reservation、update Reservation、waitlist、blocks、shares、Desposit	2		机房	
3	Check in	Check in、cancel、reinstate、locator、messenges、Alerts	2		机房	
4	Check out	Quick check out、schedule check out	2		机房	
5	Front Desk	Arrivals、Walk in、messenges、traces、Wake-up calls	2		机房	
6	In house	Checked in、Walk in、Due out	2		机房	
7	Housekeeping	Housekeeping、Out of Order/Service、Room History、Overbooking	2		机房	
8	Cashiering	Blling、Fast Posting、Cross Property Postings、Cashier Function	3		机房	
9	Night Audit	Night Audit、End Of Day Reports	4		机房	
10	Accounts Receivable	Accounts Receivable、Credit Cards、Transfer F/O Data	4		机房	
11	综合案例 1	Profile、Reservation、Walk in	4		机房	

12	综合案例 2	Check in/out、routing、charge、 move room、cashiering、Night Audit	4		机房	
13	考试		4		机房	
	合计		36			

## 五、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、考核与评价成绩记入平时成绩。

## 六、推荐教材及实验实训指导书

### 1、教材：

《酒店管理信息系统教程——Opera 系统应用》，陈为新、黄崎等，中国旅游出版社，2016.2

### 2、参考书：

《现代饭店计算机管理》 魏善沛 编著，重庆大学出版社；第 2 版（2009 年 8 月 1 日）

《Opera PMS》案例讲义

## 《西点制作》课程教学大纲

课程名称：西点制作

适用专业：酒店管理

总学时： 48

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《西点制作》课程是酒店管理类各专业开设的一门职业技能课程。

#### （二）课程的目的

使学生系统地接受西点制作职业技能的训练，了解西式面点的选料、制作工艺原理和基本制作手法等相关知识。通过教师示范和学生动手操作，使学生具备基本的操作能力，能独立制作一些典型的西式面点。

#### （三）课程的任务

要求同学掌握厨房的基本情况，并能自己动手作出一些基本的西点品种，使每一位同学分享自己的劳动成果，增强自信。提高在西式面点制作的职业养成等方面的动手能力和分析问题、解决问题能力。从而使学生能较好地胜任将来的西点制作相关工作。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 第一章 甜圆面包

##### 一、教学要求

通过本课的学习使学生了解面包原料的基本情况，了解制作面包的工艺过程，了解面包制作过程中和面对成品的影响、学会手工调制面团的手法，掌握基础成形手法，掌握面团醒发所需的温度与湿度，为今后的学习打下基础。

##### 教学内容

##### 1. 回顾上节课不足

2. 根据前节课的情况总结，并综述面包制作的几个要点。
3. 示范——制作墨西哥面包
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 第二章 白脱罗尔

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包原料的情况，了解制作面包的工艺流程，了解面包制作过程中搅拌对成品的影响、初步了解面团发酵的原理、变化等问题、学会面团的成形手法——搓，学会制作梭形面包，掌握成品的醒发要求。

### 二、教学内容

1. 继续讲述制作面包原料的基本情况
2. 讲述各种面包原料对面包制作的影响
3. 初步了解面团发酵的原理、变化等问题
4. 示范——制作梭形面包
4. 学生练习搓面团、制作面包、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 第三章 辫子面包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包原料的情况，了解面包制作过程中和面、基础成形对成品的影响、学会搓、编等面团的成形手法，学会编制面包，掌握成品的醒发要求。

### 二、教学内容

1. 讲述各种面包原料对面包制作的影响
2. 面团成形与醒发的关系
3. 示范——制作几种简单的辫子面包
4. 学生练习搓、编等成形法、教师指导

5. 课后总结

6. 布置作业

## 第四章 土司面包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生了解模具成形法、了解面包的大小与炉温烘烤时间的关系。通过学习使学生学会制作土司面包，并体验到完成成品时的快乐。

### 二、教学内容

1. 回顾上节课不足
2. 讲述模具成形法制作面包的关键
3. 示范——制作土司面包
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 第五章 甜圈（糖纳子）

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包面团的制作原理，学会调制面团，掌握调制面团的关键、醒发关键及成形要求，学会用巧克力、翻砂糖等装饰成品。

### 二、教学内容

1. 回顾上节课不足
2. 使学生进一步了解面包面团的不同成形方法
3. 示范——糖纳子的制作方法
4. 示范——糖纳子的装饰方法
5. 学生练习、教师指导
6. 课后总结
7. 布置作业

## 第六章 罗宋包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生了解硬质面包与软质面包的区别、了解一次发酵法与二次发酵法制作而成的面包的不同之处。回顾梭形面包的成形方法，了解烘烤温度对成品的影响。学会制作罗宋面包。

## 二、教学内容

1. 回顾上节课不足
2. 讲述二次发酵法制作面包的关键
3. 示范——制作罗宋面包
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 第七章 墨西哥面包

### 教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面团发酵的原理及面团发酵过程中的变化、了解常见的面包表面装饰原料的制作方法，通过制作墨西哥面包使学生更清楚的认识醒发对成品的影响。

### 教学内容

1. 回顾上节课不足
2. 根据前节课的情况总结，并综述面包制作的几个要点。
3. 示范——制作墨西哥面包
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 第八章 果酱面包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面团发酵的原理及面团发酵过程中的变化等问题、了解有馅面包的制作方法，学会制作果酱面包，掌握成品的醒发要求。

### 二、教学内容

1. 进一步了解面团发酵的原理、面团发酵过程中的变化等问题

2. 继续了解面团成形与醒发的关系
3. 示范——制作几种果酱面包
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 第九章 咖喱炸包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包面团的制作原理，学会调制面团，掌握调制面团的关键、并学会烧制咖喱馅，体验到完成成品的快乐。

### 二、教学内容

1. 回顾上节课不足
2. 使学生进一步了解面包面团的不同成形方法
3. 示范——咖喱炸包的制作方法
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 第十章 豆沙炸包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包面团的制作原理，学会调制面团，掌握调制面团的关键，在学习了咖喱炸包的基础上，巩固有馅面包的成形手法，学会制作豆沙炸包。

### 二、教学内容

1. 回顾上节课不足
2. 使学生进一步了解有馅面包的成形手法
3. 示范——豆沙炸包的制作方法
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 第十一章 椰丝派

## 一、教学要求

通过本课的学习使学生了解混酥面团的制作原理，学会调制混酥面团，掌握调制面团的关键、并学会制作椰丝排，体验到完成成品的快乐。

## 二、教学内容

1. 向学生讲述西式面点的大致情况
2. 让学生了解混酥面团的调制原理
3. 示范——椰丝排的制作方法
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 三、本课程的教学重点

- 1、基础成形手法，面团醒发所需的温度与湿度。
- 2、搓、编等面团的成形手法，学会编制面包，掌握成品的醒发要求。
- 3、制作土司面包。
- 4、调制面团的关键、醒发关键及成形要求，学会用巧克力、翻砂糖等装饰成品。
- 5、制作罗宋面包。
- 6、制作果酱面包，成品的醒发要求。
- 7、调制面团的关键、会烧制咖喱馅。
- 8、调制混酥面团，调制面团的关键、制作椰丝排。

## 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/实训课学时	小计	备注

	第一章 甜圆面包	2		2	4	
	第二章 白脱罗尔	1		3	4	
	第三章 辫子面包	1		3	4	
	第四章 土司面包	1		3	4	
	第五章 甜圈（糖纳子）	1		3	4	
	第六章 罗宋包	1		3	4	
	第七章 墨西哥面包	1		3	4	
	第八章 果酱面包	1		3	4	
	第九章 咖喱炸包	1		3	4	
	第十章 豆沙炸包	1		3	4	
	第十一章 椰丝派	1		3	4	
	考试			4	4	
	合计	12		36	48	

## 五、教材及参考书：

### 1、教材：

自编

### 2、参考书：

《西点制作大全》 王森 主编，中国纺织出版社；第 1 版（2012 年 6 月 1 日）

## 六、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过听课情况、制作面包情况等方式进行，占总成绩的 40%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60%。

## 《西点制作》实训课程教学大纲

课程名称： 西点制作

适用专业： 酒店管理

实训学时： 36

### 一、实训课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《西点制作》课程是酒店管理类专业开设的一门职业技能课程。

#### （二）课程的目的

使学生系统地接受西点制作职业技能的训练，了解西式面点的选料、制作工艺原理和基本制作手法等相关知识。通过教师示范和学生动手操作，使学生具备基本的操作能力，能独立制作一些典型的西式面点。

#### （三）课程的任务

要求同学掌握厨房的基本情况，并能自己动手作出一些基本的西点品种，使每一位同学分享自己的劳动成果，增强自信。提高在西式面点制作的职业养成等方面的动手能力和分析问题、解决问题能力。从而使学生能较好地胜任将来的西点制作相关工作。

### 二、实训课程的基本内容和要求

#### 第一章 甜圆面包

##### 一、教学要求

通过本课的学习使学生了解面包原料的基本情况，了解制作面包的工艺过程，了解面包制作过程中和面对成品的影响、学会手工调制面团的手法，掌握基础成形手法，掌握面团醒发所需的温度与湿度，为今后的学习打下基础。

教学内容

1. 示范——制作甜圆面包
2. 学生练习面包基础成形法、教师指导

## 第二章 白脱罗尔

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包原料的情况，了解制作面包的工艺流程，了解面包制作过程中搅拌对成品的影响、初步了解面团发酵的原理、变化等问题、学会面团的成形手法——搓，学会制作梭形面包，掌握成品的醒发要求。

### 二、教学内容

1. 示范——制作梭形面包
2. 学生练习搓面团、制作面包、教师指导

## 第三章 辫子面包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包原料的情况，了解面包制作过程中和面、基础成形对成品的影响、学会搓、编等面团的成形手法，学会编制面包，掌握成品的醒发要求。

### 二、教学内容

1. 示范——制作几种简单的辫子面包
2. 学生练习搓、编等成形法、教师指导

## 第四章 土司面包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生了解模具成形法、了解面包的大小与炉温烘烤时间的关系。通过学习使学生学会制作土司面包，并体验到完成成品时的快乐。

### 二、教学内容

1. 示范——制作土司面包
2. 学生练习、教师指导

## 第五章 甜圈（糖纳子）

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包面团的制作原理，学会调制面团，掌握调制面团的关键、醒发关键及成形要求，学会用巧克力、翻砂糖等装饰成品。

### 二、教学内容

1. 示范——糖纳子的制作方法
2. 示范——糖纳子的装饰方法
3. 学生练习、教师指导

## 第六章 罗宋包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生了解硬质面包与软质面包的区别、了解一次发酵法与二次发酵法制作而成的面包的不同之处。回顾梭形面包的成形方法，了解烘烤温度对成品的影响。学会制作罗宋面包。

### 二、教学内容

1. 示范——制作罗宋面包
2. 学生练习、教师指导

## 第七章 墨西哥面包

### 教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面团发酵的原理及面团发酵过程中的变化、了解常见的面包表面装饰原料的制作方法，通过制作墨西哥面包使学生更清楚的认识醒发对成品的影响。

### 教学内容

1. 示范——制作墨西哥面包
2. 学生练习、教师指导

## 第八章 果酱面包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面团发酵的原理及面团发酵过程中的变化等问题、了解有馅面包的制作方法，学会制作果酱面包，掌握成品的醒发要求。

### 二、教学内容

1. 示范——制作几种果酱面包
2. 学生练习、教师指导

## 第九章 咖喱炸包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包面团的制作原理，学会调制面团，掌握调制面团的关键、并学会烧制咖喱馅，体验到完成成品的快乐。

### 二、教学内容

1. 示范——咖喱炸包的制作方法
2. 学生练习、教师指导

## 第十章 豆沙炸包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包面团的制作原理，学会调制面团，掌握调制面团的关键，在学习了咖喱炸包的基础上，巩固有馅面包的成形手法，学会制作豆沙炸包。

### 二、教学内容

1. 示范——豆沙炸包的制作方法
2. 学生练习、教师指导

## 第十一章 椰丝派

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生了解混酥面团的制作原理，学会调制混酥面团，掌握调制面团的关键、并学会制作椰丝排，体验到完成成品的快乐。

### 二、教学内容

1. 示范——椰丝排的制作方法
2. 学生练习、教师指导

### 三、实训课程的教学重点

- 1、基础成形手法，面团醒发所需的温度与湿度。
- 2、搓、编等面团的成形手法，学会编制面包，掌握成品的醒发要求。
- 3、制作土司面包。
- 4、调制面团的关键、醒发关键及成形要求，学会用巧克力、翻砂糖等装饰成品。
- 5、制作罗宋面包。
- 6、制作果酱面包，成品的醒发要求。
- 7、调制面团的关键、会烧制咖喱馅。
- 8、调制混酥面团，调制面团的关键、制作椰丝排。

### 四、实训课程学时分配

项目编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课学时数	理论讲课学时	实训场所	备注
1	第一章 甜圆面包	1. 示范制作甜圆面包 2. 学生练习面包基础成形法	2		西点实训室	
2	第二章 白脱罗尔	1. 示范制作梭形面包 2. 学生练习搓面团、制作面包	3		西点实训室	
3	第三章 辫子面包	1. 示范制作几种简单的辫子面包 2. 学生练习搓、编等成形法	3		西点实训室	
4	第四章 土司面包	1. 示范制作土司面包 2. 学生练习	3		西点实训室	
5	第五章 甜圈（糖纳子）	1. 示范糖纳子的制作方法 2. 示范糖纳子的装饰方法 3. 学生练习	3		西点实训室	
6	第六章 罗宋包	1. 示范制作罗宋面包 2. 学生练习	3		西点实训室	
7	第七章 墨西哥面包	1. 示范制作墨西哥面包 2. 学生练习	3		西点实训室	

8	第八章 果酱面包	1. 示范制作几种果酱面包 2. 学生练习	3		西点实训室	
9	第九章 咖喱炸包	1. 示范咖喱炸包的制作方法 2. 学生练习	3		西点实训室	
10	第十章 豆沙炸包	1. 示范豆沙炸包的制作方法 2. 学生练习	3		西点实训室	
11	第十一章 椰丝派	1. 示范椰丝排的制作方法 2. 学生练习	3		西点实训室	
12	考试	学生制作指定面包	4		西点实训室	
	合计		36			

## 五、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、考核与评价成绩记入平时成绩。

## 六、推荐教材及实验实训指导书

### 1、教材：

自编

### 2、参考书：

《西点制作大全》 王森 主编，中国纺织出版社；第 1 版（2012 年 6 月 1 日）

## 《插花技艺》课程教学大纲

课程名称： 插花技艺

适用专业： 酒店管理

总学时： 32

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《餐厅插花技艺》是酒店管理专业的职业技术课。

#### （二）课程的目的

使学生初步掌握东西方传统插花艺术的基本造型及色彩色调的和谐搭配。提高学生的艺术审美素质，为今后从事酒店参营服务打下综合的技能基础。

#### （三）课程的任务

通过对鲜花的识别，保养及东西方传统插花的技能实践操作，宾馆插花应用的了解，培养学生初步掌握宾馆餐厅插花技艺的基本应用能力。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 第一章 鲜花的识别

##### 教学要求

通过本章的学习，使学生鲜花的一般造型及对应特征，了解不同种类鲜花花期、产地和各自的用途。

##### 教学内容

##### 第一节 鲜花的造型及特征

##### 第二节 花期，产地，用途

#### 第二章 插花的历史及现状

##### 教学要求

通过本章的学习，使学生了解插花的历史起源、了解从古代到现代插花种类的变迁和发展现状。

#### 教学内容

第一节 插花历史的起源

第二节 古代，现代插花的种类

第三章 东西方传统插花的艺术特点

#### 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握西式、东方插花的典型代表，能理解综合插花的应用。

#### 教学内容

第一节 西式插花；（园花，长花等）

第二节 东方插花；（直立，自然式等）

第三节 综合插花；（胸花，捧花，瓶花等）

第四章 宾馆插花的应用

#### 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握客房部、餐饮部和宴会部插花应用，理解大堂、公共区域和厨房部插花应用。

#### 教学内容

第一节 大堂；（前台，行李部，大堂经理，客人休息处）

第二节 客房部；（床头柜，茶几，写字台，卫生间）

第三节 餐饮部；（中西餐厅，酒吧，客房送餐服务）

第四节 宴会部；（中西式宴会，自助宴会等）

第五节 公共区域；（行政办公室，健身房等）

第六节 厨房部；（中西餐盘的装饰，自助餐台的装饰）

### 三、本课程的教学重点

- 1、西式、东方插花的典型代表
- 2、餐饮部插花的应用

3、宴会部插花的应用

4、客房部插花的应用

## 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲 课学时	习题课 学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
	第一章 鲜花的识别 第一节 鲜花的造型及特征 第二节 花期, 产地, 用途	1		2	3	
	第二章 插花的历史及现状 第一节 插花历史的起源 第二节 古代, 现代插花的种类	1		2	3	
	第三章 东西方传统插花的艺术特点 第一节 西式插花 第二节 东方插花 第三节 综合插花	2		4	6	
	第四章 宾馆插花的应用 第一节 大堂 第二节 客房部 第三节 餐饮部 第四节 宴会部 第五节 公共区域 第六节 厨房部	4		12	16	
	复习	0			0	
	考试	0		4	4	
	合计	8		24	32	

## 五、教材及参考书

### 1、教材：

《插花艺术基础》 黎佩霞、范燕萍 主编，中国农业出版社，2003 年 1 月。

### 2、参考书：

黄剑娣, 陈惠仙等. 《实用插花秀》高级教程、中级教程、低级教程, 广州: 广东经济出版社, 2004, 9

## 六、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40% ，期末成绩占总成绩的 60% 。

平时成绩评定：平时成绩通过实际动手情况、讨论、听课、考勤情况等方式进行， 占总成绩的 40% 。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定， 占总成绩的 60% 。

## 《插花技艺》实训课程教学大纲

课程名称： 插花技艺

适用专业： 酒店管理

实训学时： 24

### 一、实训课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《餐厅插花技艺》是酒店管理专业的职业技术课。

#### （二）课程的目的

使学生掌握餐厅服务的业务技能，熟悉餐厅服务员工作性质，努力达到行业的要求，为今后从事酒店餐饮服务与管理的实际管理工作打下较为全面的技能基础。

#### （三）课程的任务

通过餐厅服务的托盘，斟酒，餐巾折花，铺台，上菜派菜等技能训练，培养学生从事饭店餐厅服务与基层管理工作，适应行业发展与职业变化的基本能力。

### 二、实训课程的基本内容和要求

#### 第一章 鲜花的识别

##### 教学要求

通过本章的学习，使学生鲜花的一般造型及对应特征，了解不同种类鲜花花期、产地和各自的用途。

##### 教学内容

通过实训，使学生对鲜花的造型有直观认识，能指出各类鲜花造型的特征。能对鲜花的用途有一定认识。

#### 第二章 插花的历史及现状

##### 教学要求

通过本章的学习，使学生了解从古代到现代插花种类的变迁和发展现状。

#### 教学内容

通过实训，了解古代、现代插花的种类、风格，对现在的插花发展状况有一定认识。

### 第三章 东西方传统插花的艺术特点

#### 教学要求

通过本章的学习，使学生会制作简单、典型的西式、东方插花，能制作综合插花。

#### 教学内容

通过实训，能制作典型的西式插花、东方插花，并能设计制作简单的综合插花作品。

### 第四章 宾馆插花的应用

#### 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握客房部、餐饮部和宴会部插花应用。

#### 教学内容

通过实训，使学生学会不同场合不同插花的基本要求，并按要求，结合前三章实训基础，设计在不同风格的餐饮部、客房部和宴会部的插花作品。

### 三、实训课程的教学重点

- 1、餐饮部插花的应用
- 2、宴会部插花的应用
- 3、客房部插花的应用

### 四、实训课程学时分配

项目编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课学时数	理论讲课学时	实训场所	备注
1	鲜花的识别	1、采取展示、讨论的方式开展。 2、要求几个学生事先准备 PPT	2		教室	

		进行各类鲜花及相关内容的演讲。				
2	插花的历史及现状	1、采取展示、讨论的方式开展。 2、要求几个学生事先准备 PPT 进行各类鲜花及相关内容的演讲。	2		教室	
3	东西方传统插花的艺术特点	采取老师演示，学生自主设计的方式开展。	4		实训室	
4	宾馆插花的应用	采取老师演示，学生自主设计的方式开展。	12		实训室	
	合计		24			

## 五、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、教师评价与学生自评、互评相结合；
- 3、考核与评价成绩记入平时成绩。

## 六、推荐教材及实验实训指导书

### 1、教材：

《插花艺术基础》 黎佩霞、范燕萍 主编，中国农业出版社，2003 年 1 月。

### 2、参考书：

黄剑娣, 陈惠仙等. 《实用插花秀》高级教程、中级教程、低级教程, 广州: 广东经济出版社, 2004, 9

## 《酒店企业文化》课程教学大纲

课程名称：酒店企业文化

适用专业：酒店管理

总学时： 32

### 第一部分 大纲说明

#### 一、课程的性质和任务

《酒店企业文化》是我校酒店管理专业的职业技术课程。它是为培养适应社会主义市场经济发展需要的、应用型的、大专层次的专业人才服务的。本课程 2 学分，课内 32 学时。

企业文化是现代管理理论的一个重要组成部分，是当代管理的一个发展方向。它是一门广泛吸收多学科知识的边缘科学，具有很强的实践性和应用性。自 20 世纪 80 年代传入中国后，企业文化越来越受到人们的重视。特别是从上个世纪 90 年代末期以来，企业文化已成为各大专院校各种管理专业和 MBA 的主干课程。通过酒店企业文化课程的教学，可以使学生掌握酒店企业文化的基本知识、基本原理，学会用企业文化理论分析和解决酒店企业实际问题的方法，充分发挥组织成员的主动性，调动他们的积极性，激发他们的创造性，推行人本管理方式，使个人目标与组织目标有机地统一起来，从而实现组织目标和个人的自我完善；同时培养学生爱岗敬业的精神，为参加酒店企业经营管理实践打下基础。

#### 二、与相关课程的衔接

酒店企业文化是以经济科学、管理学等为基础建立的一门独立学科。学习本课程要以经济学等课程为先修课程。后续课程有：《市场营销》和《公共关系学》等课程。

#### 三、课程教学的基本要求

1、正确认识课程的性质、任务及其研究对象，全面了解课程的体系、结构，对酒店企业文化有一个整体的认识。酒店企业文化的理论性较强，是指其根本任务是要保证组织对人力资源的需求得到最大限度的满足；最大限度地开发与管理组织内外的人力资源，促进组织的持续发展；维护与激励组织内部人力资源，使其

潜能得到最大限度的发挥，使其人力资本得到应有的提升与扩充。

2、酒店企业文化研究的内容与酒店企业实践密切相关。学习本课程要紧联系实际，学会分析案例，解决实际问题，把学科理论的学习融入对经济活动实践的研究和认识之中，切实提高分析问题、解决问题的能力。

#### 四、教学方法与教学形式建议

1、要系统、全面、准确地阐述酒店企业文化的基本原理和实务，在原理的阐述和案例的列举中要多联系中国实际，使之既忠实于学科原貌，又通俗易懂，不脱离中国实际。

2、增加案例教学的比重，文字教材、音像教材中都要突出典型案例的剖析。同时安排必要的作业和实验，给学生接触实际、动手分析的机会；

3、日常的面授辅导应着重于重点的归纳、难点的剖析以及作业讲解。

#### 五、课程教学要求的层次

教学要求中，按“了解、熟悉、掌握”三个层次要求。

“了解”即要明白、懂得有关内容；

“熟悉”即要十分清楚有关内容；

“掌握”即明白、懂得有关内容并能够熟练运用。

## 第二部分 教学内容和教学要求

### 一、课程的基本结构

教材为中央广播电视大学出版社出版，王成荣主编的《企业文化》。该书共分两篇十章，基本是按照企业文化发展的历程、基本理论和企业文化实际工作流程的顺序依次展开介绍的。上篇为企业文化理论，下篇为企业文化实践：导言，第一章企业文化理论的产生和发展，第二章企业文化的基本原理，第三章企业文化的内容体系，第四章企业文化的演变规律，第五章酒店企业文化的环境分析，第六章不同国家和地区酒店企业文化的比较与借鉴，第七章酒店企业文化建设的主体，第八章酒店企业文化建设的程序与方法，第九章酒店企业形象设计，第十章建设有中国特色的酒店企业文化。

## 二、具体要求：

### 引言

本章主要分析了企业文化的学科性质，说明它是一门实践性较年轻的边缘学科；阐明了企业文化理论在企业管理学中的地位，说明它代表了企业管理理论发展的最新趋势；同时介绍了本教材两篇十章的内容结构和有关重视演绎、实证、对比和实验的学习研究方法。

重点掌握：企业文化理论在管理学中的地位。

掌握：《企业文化》教材的内容体系和研究方法。

一般了解：企业文化理论的提出及发展状况；企业文化的学科属性。

### 上篇：企业文化理论

教学目的和教学要求：通过本篇的教学，要使学生理解和掌握企业文化的基本概念、基本理论知识和分析解决问题的基本方法。

教学内容：主要包括企业文化理论的产生与发展、企业文化的基本原理、企业文化的内容体系、企业文化的演变规律等。

#### 第一章企业文化理论的产生和发展

本章从战后全球呈现经济文化一体化的发展趋势、日本经济的成功实践及世界各国企业管理出现的新变化等角度，介绍企业文化理论形成的历史背景；同时对西方企业文化理论主要流派的基本观点和企业文化理论在中国的传播与发展情况进行了概括和梳理，重点介绍了奠定企业文化理论基础的几本典型著作的主要内容，说明经济体制改革、理论研究和实践探索对推动企业文化发展所起的作用。

重点掌握：国外关于企业文化理论的基本演说。

掌握：企业文化理论形成的历史背景。

一般了解：企业文化理论在中国的传播与发展状况。

### 教学内容

#### 第一节 企业文化：从现象到理论

一、企业文化是一种微观文化现象

二、企业文化是一种新型的管理方式

### 三、企业文化是管理理论的重要组成部分

#### 第二节 企业文化理论形成的历史背景

- 一、战后世界各国企业管理出现新变化
- 二、全球呈现经济与文化一体化发展大趋势
- 三、日本经济成功的启示

#### 第三节 国外关于企业文化理论的基本学说

- 一、西方企业文化主要流派的基本观点

#### 第四节 企业文化理论在中国的传播与发展

- 一、经济体制改革的推动
- 二、理论研究方兴未艾
- 三、实践上的成功探索（从特区开始）

## 第二章企业文化的基本原理

本章分析了企业文化从现象到管理方式再到理论的发展过程；从文化这一概念入手，对企业的文化概念进行了科学的界定，详细阐述了企业文化的本质特征和从属特征；从不同角度对企业文化的类型和模式进行了分类；用与传统管理比较分析的方法概括了企业的文化功能，论述了企业文化所具有的经济价值和社会价值；在最后一节介绍了支撑企业文化理论大厦的五个理论基石：人学理论、社会动力理论、领导理论、学习理论和情绪理论。

**重点掌握：**企业的文化的概念及特征；企业的文化的理论基础；企业文化理念的核心。

**掌握：**企业的文化的功能和价值；企业的文化的分类和模式。

**一般了解：**企业文化从现象到理论的发展过程。

### 教学内容

#### 第一节 企业的文化的概念及特征

- 一、企业的文化的概念
- 二、企业的文化的特征

#### 第二节 企业的文化的分类与模式

- 一、企业的文化的分类
- 二、企业的文化的模式

### 第三节 企业文化的基本功能与价值

- 一、企业文化的基本功能
- 二、企业文化的基本价值（经济价值、社会价值、人文价值）

### 第四节 企业文化理论的基石

- 一、人学理论
- 二、社会动力理论
- 三、领导理论
- 四、学习理论
- 五、情绪理论

## 第三章 企业文化的内容体系

本章分别对企业价值观、企业精神、企业伦理道德、企业形象的概念、特征、主要内容以及构成要素、作用、建设要点等进行了专题阐述，使学员能够从整体上对企业文化的内容体系有一个全面的认识。

**重点掌握：**企业价值观、企业精神、企业伦理道德规范、企业形象的概念、内容。

**掌握：**企业文化内容的各要素在企业文化中的作用和建设要点。

### 教学内容

#### 第一节 企业价值观

- 一、企业价值观在企业文化和企业发展中的地位与作用
- 二、企业价值观的内容
- 三、培养现代企业价值观

#### 第二节 企业精神

- 一、企业精神的内涵和表达方式
- 二、塑造现代企业精神

#### 第三节 企业伦理道德

- 一、企业伦理道德的本质和特征
- 二、企业伦理道德的基本内容
- 三、建设新型的企业伦理道德

#### 第四节 企业形象

- 一、企业形象的内涵
- 二、企业形象的要素
- 三、塑造现代企业形象

#### 第四章企业文化的演变规律

本章集中阐述了企业文化的演变规律，分析了企业文化从起源、积累、传播、冲突、选择到整合与变革的整个过程，提出企业文化的评价标准和评价方法。本章理论性较强，学习中应注意弄清基本概念和基本原理。

**重点掌握：**企业文化演变的一般规律，即从起源、积累与传播——冲突与选择——整合与变革的全过程。

**掌握：**企业文化的评价标准与方法。

#### 教学内容

##### 第一节 企业文化的积累与传播

- 一、企业文化的起源
- 二、企业文化的积累
- 三、企业文化的传播

##### 第二节 企业文化的冲突与选择

- 一、企业文化的冲突
- 二、企业的文化选择

##### 第三节 企业文化的整合与变革

- 一、企业文化的整合
- 二、企业文化的变革

##### 第四节 企业文化的评价

- 一、服务社会的标准
- 二、调动职工积极性，创造经济效益的标准
- 三、企业文化自身发展的规律

#### 下篇：企业文化实践

**教学目的和教学要求：**通过本篇的教学，要使学生弄清影响建设酒店企业文化的各种因素，熟练掌握运作酒店企业文化的基本方法和技巧。

教学内容：主要包括酒店企业文化的环境分析、酒店企业文化的比较与借鉴、建设酒店企业文化的主体、建设酒店企业文化的程序与方法、和建设有中国特色的酒店企业文化。

### 第五章酒店企业文化的环境分析

本章分析了经济环境、政治环境、社会文化环境等因素对酒店企业文化的制约作用。重点分析了市场经济对酒店企业文化的影响。

重点掌握：影响酒店企业文化的环境因素，即经济环境、政治环境、社会文化环境因素。

掌握：对经济、政治、文化环境的分析方法。

#### 教学内容

##### 第一节 经济环境分析

- 一、经济发展对文化的制约
- 二、市场经济与酒店企业文化

##### 第二节 政治环境分析

- 一、不同政治制度条件下的酒店企业文化
- 二、法律环境与企业文化
- 三、党的领导和思想政治工作与酒店企业文化

##### 第三节 社会文化环境分析

- 一、中国传统文化的扬弃
- 二、中国传统酒店业文化的继承与发扬
- 三、社会主义精神文明的引导

### 第六章不同国家和地区酒店企业文化的比较与借鉴

本章介绍、剖析了日本、美国及欧洲各国以及我国酒店企业文化的特点，对中外酒店企业文化进行了综合比较。

重点掌握：日本、美国及欧洲各国酒店企业文化的比较以及从比较中得到的几点重要启示，明确各国酒店企业文化的差别尤其是东西方酒店企业文化的差别。

掌握：日本、美国及欧洲各国酒店企业文化的特点。

一般了解：日本、美国及欧洲各国文化对其酒店企业及其企业文化的影响。

## 教学内容

### 第一节 日本酒店企业文化的特点

- 一、日本文化与日本酒店企业
- 二、日本酒店企业文化的特点

### 第二节 欧美酒店企业文化的特点

- 一、欧美文化与欧美酒店企业
- 二、欧美酒店企业文化的特点

### 第三节 港台酒店企业文化的特点

- 一、港台酒店文化与港台企业
- 二、港台酒店企业文化的特点

### 第四节 不同国家和地区酒店企业文化的综合比较与借鉴

- 一、日、欧美、港台酒店企业文化的比较
- 二、几点重要启示

## 第七章 酒店企业文化建设的主体

本章对建设酒店企业文化的主体进行了分析，阐述了酒店企业员工、企业楷模、企业家在建设酒店企业文化中各自的地位与作用：说明员工是酒店企业文化的主体，酒店企业楷模是酒店企业先进文化的体现者，酒店企业家是企业先进文化的倡导者和培育者。

**重点掌握：**酒店企业家在建设企业文化中的地位与作用。

**掌握：**酒店企业员工、企业楷模在建设酒店企业文化中的地位与作用。

**一般了解：**培养高素质的酒店企业家队伍、员工队伍和造就酒店企业楷模的方法。

## 教学内容

### 第一节 酒店企业员工在酒店企业文化建设中的地位与作用

- 一、酒店企业员工是酒店企业文化的主体
- 二、酒店企业员工在酒店企业文化建设中的作用

### 第二节 酒店企业楷模在酒店企业文化建设中的地位与作用

- 一、酒店企业楷模是酒店企业先进文化的体现者
- 二、酒店企业楷模的培养

### 第三节 酒店企业家在酒店企业文化建设中的地位与作用

- 一、酒店企业家是酒店企业先进文化的倡导者和培育者
- 二、酒店企业家精神与酒店企业文化

## 第八章 酒店企业文化建设的程序与方法

本章从实践的角度出发，论述了建设酒店企业文化的基本原则、基本程序、基本方法和酒店企业文化的保证体系。

重点掌握：建设酒店企业文化的基本原则与程序。

掌握：建设酒店企业文化的方式和方法。

一般了解：酒店企业文化的保证体系。

### 教学内容

#### 第一节 酒店企业文化建设的基本原则

- 一、共识原则
- 二、卓越原则
- 三、一体原则
- 四、创新原则
- 五、个性原则
- 六、绩效原则

#### 第二节 酒店企业文化建设的基本程序

- 一、调查研究
- 二、定格设计
- 三、实践巩固
- 四、完善提高

#### 第三节 建设酒店企业文化的基本方式与方法

- 一、创立酒店企业文化礼仪
- 二、营造酒店企业文化氛围
- 三、建设酒店企业文化的其它方法

#### 第四节 酒店企业文化的保证体系

- 一、物质保证
- 二、制度保证

### 三、教育保证

#### 第九章酒店企业形象设计

本章把酒店企业形象设计(CI)纳入酒店企业文化建设系统中来,阐述了酒店企业文化建设与企业形象识别系统物关系,说明了建立酒店企业形象识别系统对于推动酒店企业文化起到的重要作用。文中介绍了酒店企业理念识别系统(MI)、酒店企业行为识别系统(BI)和酒店企业视觉识别系统(VI)设计的方法与技巧。

**重点掌握:** CI与酒店企业文化的关系以及CI在酒店企业文化建设中的地位与作用。

**掌握:** 酒店企业理念识别系统、行为识别系统和视觉识别系统设计的主要内容。

**一般了解:** 酒店企业理念识别系统、行为识别系统和视觉识别系统设计的具体方法。

#### 教学内容

##### 第一节 企业文化与 CI

###### 一、CI 的产生与发展

###### 二、CI 在企业文化建设中的地位与作用

###### 三、中国特色的 CI

##### 第二节 酒店企业理念识别系统(MI)设计

###### 一、酒店企业理念识别系统(MI)的主要内容

###### 二、酒店企业理念识别系统(MI)的具体设计方法

##### 第三节 酒店企业行为识别系统(BI)设计

###### 一、酒店企业行为识别系统(BI)的主要内容

###### 二、酒店企业行为识别系统(BI)的具体设计方法

##### 第四节 酒店企业视觉识别系统(VI)设计

###### 一、酒店企业视觉识别系统(VI)的主要内容

###### 二、酒店企业视觉识别系统(VI)的具体设计方法

#### 第十章建设有中国特色的酒店企业文化

本章在剖析我国酒店企业文化现实特点的基础上,论述了中国特色酒店企业

文化的目标模式，提出了酒店企业文化建设的切入点和变革时机。

重点掌握：中国特色酒店企业文化的目标模式的主要内容。

掌握：中国酒店企业文化的现实特点以及存在矛盾与冲突的内在原因；建设酒店企业文化的切入点以及变革时机。

一般了解：对中国酒店企业文化现实特点进行分析的意义。

#### 教学内容

##### 第一节 中国酒店企业文化的现实特点

一、政治性企业文化

二、伦理性企业文化

三、情感性企业文化

四、社会性企业文化

##### 第二节 中国特色酒店企业文化建设的目标模式

一、人本文化

二、求实文化

三、团队文化

四、创新文化

五、竞争文化

##### 第三节 中国特色酒店企业文化建设的切入点

一、企业环境发生重大变化

二、企业陷入经营困境

三、企业面临资产重组和制度创新

##### 第四节 中国特色酒店企业文化建设的典型案例

### 第三部分 本课程学时分配

编号	章节名称	内容介绍	理论讲课学时	实习实训课时数	合计
1	第一章	企业文化理论的产生和发展	3		3
2	第二章	企业文化的基本原理	3		3
3	第三章	企业文化的内容体系	4		4

4	第四章	企业文化的演变规律	3		3
5	第五章	酒店企业文化的环境分析	3		3
6	第六章	不同国家和地区酒店企业文化的比较与借鉴	3		3
7	第七章	酒店企业文化建设的主体	3		3
8	第八章	酒店企业文化建设的程序与方法	2		2
9	第九章	酒店企业形象设计	2		2
10	第十章	建设有中国特色的酒店企业文化	2		2
11	复习	复习	2		2
12	考试	考试	2		2
合计			32		32

#### 第四部分 教学环节的考核与评价

1. 教学环节依据课堂实训表现和平时阶段性考核相结合，占总成绩的40%；
2. 教学环节的期末考试成绩占总成绩的60%。

#### 第五部分 推荐使用教材及参考书：

- 1、《企业文化》，王成荣主编，中央广播电视大学出版社出版 2004. 2

## 《秘书实务》课程教学大纲

课程名称：秘书实务

适用专业：酒店管理

总学时： 32

### 一、课程教学目的、基本要求及在教学计划中的地位

(一) 说明：《秘书实务》是管理类专业的基础选修课程，属于考查课。

(二) 目的：使学生掌握办文、办事、办会的基本理论、基本知识和办公实务活动中的基本方法与技巧。

(三) 任务：通过学习达到使学生能够熟悉秘书日常各项工作内容，培养内外沟通协调，收发文件，独立进行办公室各项事务的管理，操办各种会议和活动，协助上司收集、传递、处理信息，并提供信息辅助上司决策等能力和技能。

### 二、本课程的基本内容和要求

通过本课程的学习，使学生能够掌握秘书工作的基本理论和基础知识；掌握秘书工作的一般方法，加深对秘书工作的了解和秘书职业的认识；培养学生从事秘书工作的职业意识和职业技能。考虑到高职学生的知识基础和年龄特点，教学中应特别注意由感性认识到理性认识，从简单到复杂。

#### 第一章 秘书实务概述

了解秘书的来由和类别；认识秘书部门，主要理解秘书在社会各行业中的广泛的覆盖面；掌握秘书工作的原则、特点和作用。理解秘书工作的原则和作用，并要理解秘书工作的技能。

#### 第二章 文书写作

全面掌握公文的撰写与办理方法，了解秘书“办文”工作的规范，培养秘书“办文”工作的基本能力；理解事务文书有关文种的基础知识，且能够撰写常用的事务文书；能够根据素材要求，规范地拟写意向书、经济合同和协议书；理解各种礼仪文书的基础知识，并能撰写各种礼仪文书。

#### 第三章 文书处理

掌握收文处理的程序、要求和方法，并能正确进行文书收文处理程序的规范化操作；掌握发收文处理的程序、要求和方法，能规范操作发文的各个程序；掌握正确的文书立卷的规范化操作，并掌握文书立卷的方法。

#### 第四章 档案管理

掌握档案管理工作的程序和方法；重点是了解电子档案的有关知识，掌握电子档案的管理程序和方法，并能在实际工作中运用。

#### 第五章 会议管理工作

熟悉会前筹备的内容，掌握会议筹备工作的基本程序和方法，制作会议筹备方案；编制会议议程表和日程表；做好与会人员的签到工作；做好会间的服务和协调工作；根据会议做好会议记录；能编写会议简报；合理做好与会人员的返程工作；做好会议总结工作；掌握会议材料立卷归档工作；掌握会议评估要素。

#### 第六章 接待工作

熟悉并掌握日常接待工作的程序和方法；灵活处理日常接待工作；能正确按照接待的基本程序进行团体接待；掌握接待中接待方案的制定；掌握宴请接待的程序；懂得宴请接待的艺术。

#### 第七章 信息管理

了解信息收集的范围；掌握信息收集的方法和途径；能运用多种方法收集信息。重点掌握信息整理的步骤、要点和方法；能科学地进行信息分类、筛选和校核；能对原始信息进行加工，编制出有用的信息。

#### 第八章 办公室管理

了解办公室的布局形式；掌握办公室布置的要点和方法；能够正确处理办公环境的紧急事件。了解办公物品的采购程序；掌握办公物品的保管方法；熟练发放办公物品工作；掌握办公物品库存的保管要求。

#### 第九章 办公室日常事务管理

掌握接听、拨打电话的步骤及方法；熟练处理各种电话。掌握印章和介绍信的管理要求；掌握印章、介绍信的使用程序和方法。掌握处理邮件收取的方法和技巧；掌握邮件寄发的方法和技巧。

#### 第十章 调研、信访和危机处理

熟悉调查研究工作的基本程序和工作要求；能正确拟写调查报告。掌握信访工作

的基本程序和要求；能按要求做好各种类型的信访工作。掌握危机管理的含义；熟悉并运用危机管理的处置程序和方法。

### 第十一章 办公自动化

掌握常用办公设备的操作方法；懂得常用办公设备的保养和维护。了解互联网的有关知识；掌握网络信息搜索技能。了解在线办公的模式并能进行实际操作；掌握在线办公的业务范围。

## 三、本课程的教学重点

- 1、文书写作与文书处理；
- 2、会议管理与接待工作。

## 四、各教学环节学时分配

章 序	标 题	学 时 分 配			
		理 论 教 学	实 验	习 题 作 业	其 它
第一章	秘书实务概述	2			
第二章	文书写作	2	2	1	
第三章	文书处理	1			
第四章	档案管理	1			
第五章	会议管理工作	2	2	1	
第六章	接待工作	2			
第七章	信息管理	2	2		
第八章	办公室管理	2			
第九章	办公室日常事务管理	2			
第十章	调研、信访和危机处理	4	2		
第十一章	办公自动化	4			
合 计		24	8	2	

## 五、课程考核与评价

总评成绩期末考试 60%+平时成绩 40%；期末考试以开卷秘书实务案例分析测试为主。平时成绩包括课内文书写作练习与实务演练、小组角色扮演及课后作业情况。

## 六、教程和参考书

教材：《秘书实务》（高职高专工作过程导向新理念规划教材·秘书系列），罗春娜，清华大学出版社，2010 年 4 月版

参考书：1. “上海紧缺人才培训工程”项目现代通用秘书岗位资格培训考试教程

2. 《秘书实务》，向国敏编著，首都经济贸易大学出版社，2010 年。

## 《秘书实务》课程实训教学大纲

课程名称： 秘书实务

适用专业： 酒店管理

实训学时： 8

### 一、本实训课程的性质、目的和任务

#### （一）性质：

《秘书实务》是管理类专业的基础课程。本课程通过讲授和辅导两个环节，要求学生掌握秘书实务的一些基本方法和操作技能，会将理论和方法适用于企业日常办文、办事、办会工作，分析处理具体的办公室市场工作。培养学生辅助决策和协调沟通的能力。

#### （二）目的

秘书实务实训教学环节的教学目的在于：理论联系实际，提高学生办文、办事、办会的实务操作能力，能够适应基层管理岗位对能力和素质的要求。更好的扮演专业角色。

#### （三）任务

1. 以职业岗位能力为指导思想, 采取工学结合的教学模式, 使学生学会实际应用现代办公实务技能。
2. 通过实训, 培养学生提高学生办文、办事、办会的能力。
3. 通过实训案例分析教学, 培养学生的协调沟通能力, 提升综合素质。

### 二、本实训课程的基本内容和要求

#### （一）文书写作：根据案例撰写请示、通知。

教学目标和要求：了解基层管理岗位常用的文种；掌握写作技巧。

（二）策划和组织大、中型会议：工学结合，要求学生在本学期内参与校内会议及活动的策划和组织、协调工作。

教学目标和要求：了解会议安排的程序和内容；熟悉日常会议工作流程。

（三）协调沟通：由教师设计案例情境，精讲要点，指导学生根据案例情境练习协调沟通。

教学目标和要求：了解沟通的程序和方法；领会协调沟通的要点；掌握倾听技巧、沟通策略和方法。

（四）信息管理：由教师设计案例情境，精讲要点，指导学生根据案例情境实践信息管理方法。

教学目标和要求：了解现代信息管理的方法和手段；掌握及时和妥善处理信息的策略和方法。

### 三、本实训课程的教学重点

#### （一）办文、办事、办会

辅助决策、整合资源、监督执行。

#### （二）倾听与沟通

倾听与沟通是协调工作的基本，秘书人员作为组织的桥梁和纽带，学会倾听与沟通是非常重要的，通过实践实训使学生掌握倾听和沟通的实际应用技巧。

### 四、本实训课程学时分配

项目 编号	实习/实训项 目名称	实习/实训内容介绍	实习实训 课时数	理论讲 课学时	实习/实训 场 所
1	文书写作	请示、通知	2		课堂
2	策划和组织 大、中型会议	在本学期内参与校内会议及活动的策划和组织、协调工作。	2		课堂、课外
3	协调沟通	协调与沟通	2		课堂
4	信息管理	现代信息管理技术	2		课堂
	合计		8		

### 五、本实训教学环节的考核与评价

1. 本实训环节依据课堂实训表现和设计方案的质量进行考核和评价；
2. 本实训教学环节的成绩占总成绩的20%

### 六、推荐教材及实验实训指导书、参考教材

使用教材：《秘书实务》（高职高专工作过程导向新理念规划教材·秘书系列），罗春娜，清华大学出版社，2010年4月版

- 参考用书：1. “上海紧缺人才培训工程”现代通用秘书岗位资格培训考试教程  
2. 《秘书实务》，向国敏编著，首都经济贸易大学出版社，2010 年

## 《中式面点》课程教学大纲

课程名称：中式面点

适用专业：酒店专业

总学时：32学时

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

本课程是酒店管理专业的一门专业选修课程。它的任务是：传授烹饪专业所必须掌握的我国各地的名点，为学生继续学习和适应市场发展需要奠定一定的知识和能力基础。

#### （二）课程的目的

随着社会主义现代化建设的不断发展，人民的生活水平日益提高，市场日趋繁荣，势必要求餐饮业加快改革和发展，因此培养一大批适应餐饮业发展需要的优秀人才已迫在眉睫，成为当前烹饪高等教育的首要任务。为了适应餐饮的迅速发展，点心也成为必不可少的一步份。

#### （三）课程的任务

为了使学生了解更多的面点知识，从品种介绍、制作原理、熟制方法、原料、制作程序、工艺流程、操作要点、成品要求等几方面介绍各地的名点、直观、全面地展现面点的操作过程。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 第一章 水饺

##### 教学要求

- 1、了解水调面的概念
- 2、了解水调面的调制流程和手法
- 3、了解水煮点心的成熟原理和流程。

##### 教学内容

(一) 大娘水饺 波波饺 (二) 蛤蜊饺 马蹄饺

## 第二章 蒸饺

### 教学要求

- 1、了解水调面的调制流程
- 2、掌握各种花式点心的成型手法
- 3、掌握蒸制点心的方法

### 教学内容

- (一) 四喜饺 鸳鸯饺 (二) 金鱼饺 冠顶饺 (三) 梅花饺 白菜饺
- (四) 月牙蒸饺

## 第三章 烧卖

### 教学要求

- 1、了解热水调面的原理和流程。
- 2、掌握烧卖皮的擀制和烧卖制作的流程。

### 教学内容

- (一) 糯米烧卖 (二) 冬瓜烧卖

## 第四章 香麻馒头

### 教学要求

- 1、了解发酵面团的发酵机理
- 2、掌握馒头的成型手法。

### 教学内容

- (一) 发酵面团的调和配方和手法
- 3、馒头的成型手法。

## 第五章 酒酿饼

### 教学要求

- 1、了解发酵面团的发酵机理
- 2、掌握发酵面烤制成品的制作方法

### 教学内容

- (一) 酒酿饼的配方和调制方法

(二) 酒酿饼的制作手法和熟制方法

第六章 咸蛋黄千层糕

教学要求

- 1、了解发酵面的发酵机理
- 2、掌握千层糕的制作方法和工艺流程

教学内容

(一) 千层糕的配方和面团调制方法

(二) 千层糕的制作手法和熟制方法

第七章 萝卜丝酥饼

教学要求

- 1、了解水油面和油酥面的调制方法
- 2、掌握酥饼的擀制方法和成型手法
- 3、掌握酥饼的烤制方法

教学内容

- 1、水油面和油酥面的调制方法
- 2、酥饼的擀制方法和成型手法
- 3、酥饼的烤制方法

三、本课程的教学重点

- 1、水调面的调制方法
- 2、发酵面点心的烘焙方法盘饰造型艺术
- 3、水油面和油酥面的调制方法

四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲 课学时	习题 课 学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
	第一章 水 饺 (一) 大娘水饺 波 波饺 (二) 蛤蜊饺 马蹄 饺			5	5	

	第二章 蒸饺 (一) 四喜饺 鸳鸯饺 (二) 金鱼饺 冠顶饺 (三) 梅花饺 白菜饺 (四) 月牙蒸饺			6	6	
	第三章 烧卖 (一) 糯米烧卖 (二) 冬瓜烧卖			5	5	
	第四章 香麻馒头			3	3	
	第五章 酒酿饼			3	3	
	第六章 咸蛋黄千层糕			3	3	
	第七章 萝卜丝酥饼			4	4	
	复习					
	考试			3	3	
	合计				32	

#### 1、教材：

《中国名点》，周三保主编，高等教育出版社，2014 年 5 月。

#### 2、参考书：

《中国名点》 周三保主编，高等教育出版社，2014 年 5 月。

### 六、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 40%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60%。

## 《校外综合实习》教学大纲

课程名称：校外综合实习

适用专业：酒店管理

总学时： 450

### 一、课程的性质、目的和任务

本课程是酒店管理专业的学生在第五学期的校外综合实习课程，该课程也是本专业学生在毕业前的一门顶岗实习的课程，通过该门实训课程的训练使学生真正掌握本专业的各项技能。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

学生可通过顶岗实习，增加和社会的接触，在实习中通过实际工作来检验自己的专业技能，同时锻炼交流沟通、自我约束等能力。

#### (一)综合实习目标

- 1、使学生对社会及职场有比较真实的接触及了解，感受学校环境与社会环境的不同；
- 2、使学生对本专业知识体系有较为全面的了解，理解本专业在实际应用中的实际情况；
- 3、锻炼学生知识运用能力和自我学习能力，使其能尽量将所学技能运用到实际岗位中，并根据实习岗位要求自主学习和提升；
- 4、锻炼学生的交流沟通能力、合作能力以及工作中发现问题、解决问题的能力；
- 5、加深学生对自我约束能力在企业中重要性的理解；
- 6、通过反馈信息，改进专业课程设置、增强教学管理、全面提升教学质量工作；

#### (二)综合实习时间

第五学期第九周以后

#### (三)综合实习企业

- 1、校企合作企业：
- 2、推荐企业：来自校就业办渠道以及家长、老师等推荐
- 3、其他：通过招聘、网络等渠道

#### (四)实习主要内容

由企业安排给学生专业的训练。

#### (五)综合实习保障措施

1. 实习企业提前介入：和企业联系对学生进入顶岗实习岗位所需要的基本专业技能进行提前的培训，并请企业相关人员进行面试技巧和职场规则等方面的培训，让学生掌握一定面试技巧，并对职场建立初步认识。
2. 和家长及时沟通：对于学生在毕业综合实习前及实习中出现的思想问题、不良习惯等和家长及时沟通，让家长参与到此环节中进行监督和督促，两方面共同努力将实习顺得进行。
3. 班主任密切跟踪、指导老师企业走访：班主任需密切注意学生的实习情况，了解学生的思想状况，同时对学生的工作变换动向随时掌握；和学生对应的指导老师需一方面和学生保持密切联系，同时要和学生所在的企业保持联系，对学生出现的专业需求给予及时指导。

#### (六)综合实习成绩的考核

- 1、成绩等级：根据学生综合情况实习情况，成绩分五个等级，即优、良、中、合格、不合格
- 2、成绩评定：由企业和学校两方共同进行，企业根据学生在企业实习情况给予实习鉴定评语，并给出相应成绩；分院综合实习领导小组结合学生实习表现及实习状态，听取指导老师意见，给予全面综合评议。对因故未能完成实习的学生不予成绩评定。

### 三、学时数分配

第五学期十五周

## 《毕业实习》教学大纲

课程名称：毕业实习

适用专业：酒店管理

总学时： 450

### 一、课程的性质、目的和任务

本课程是酒店管理专业的学生在毕业前的最后一次实习实训，学生完成了第五学期的综合实训以后，在双方愿意的情况下开始参与毕业顶岗实习。该课程也是本专业学生在毕业前最后一门实习的课程，通过该门实训课程的训练使学生真正掌握本专业的各项技能，能尽快适应其就业岗位，本次毕业顶岗实习是与就业密切挂钩，学生在其就业单位里进行为期 15 周的顶岗实习，学生正式参与实习企业的各类项目。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

学生可通过顶岗实习，提前进入企业进行工作，缩短培训的时间，在实习中逐步进入企业的项目，为顺利进入企业工作打下良好的基础。

#### （一）毕业顶岗实习目标

- 1、使学生更进一步了解今后就业的企业，不但对其工作内容进行了解，而且还要了解企业的文化，使自己能尽快适应今后的工作。
- 2、使学生对本专业知识体系有较为全面的了解，理解本专业在实际应用中的实际情况；
- 3、通过反馈信息，改进专业课程设置、增强教学管理、全面提升教学质量工作；

#### （二）毕业顶岗实习时间

第六学期十五周

#### （三）毕业顶岗实习企业

- 1、校企合作企业：
- 2、推荐企业：来自校就业办渠道以及家长、老师等推荐

3、其他：通过招聘、网络等渠道

#### （四）毕业顶岗实习主要内容

由企业的安排给学生专业的训练。

#### （五）毕业顶岗实习保障措施

1、实习企业提前介入：和企业联系对学生进入毕业顶岗实习岗位所需要的基本专业技能进行提前的培训，并请企业相关人员进行面试技巧和职场规则等方面的培训，让学生掌握一定面试技巧，并对职场建立进一步认识。

2、和家长及时沟通，对于学生在毕业综合实习前及实习中出现的思想问题、不良习惯等和家长及时沟通，让家长参与到此环节中进行监督和督促，两方面共同努力将实习顺得进行。

3、班主任密切跟踪、指导老师企业走访，班主任需密切注意学生的实习情况，了解学生的思想状况，同时对学生的工作变换动向随时掌握；和学生对应的指导老师需一方面和学生保持密切联系，同时要和学生所在的企业保持联系，对学生出现的专业需求给予及时指导。

#### （六）毕业顶岗实习成绩的考核

1、成绩等级：根据学生毕业顶岗实习情况，成绩分五个等级，即优、良、中、合格、不合格

2、成绩评定：由企业和学校两方共同进行，企业根据学生在企业实习情况给予实习鉴定评语，并给出相应成绩；分院综合实习领导小组结合学生实习表现及实习状态，听取指导老师意见，给予全面综合评议。对因故未能完成实习的学生不予成绩评定。

### 三、学时数分配

第六学期十五周